

**ANALISIS KETERLIBATAN FAKTOR DEMOGRAFI DALAM  
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
REGION MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

**HERLINA PUTRI**

**NPM : 1801270011**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**ANALISIS KETERLIBATAN FAKTOR DEMOGRAFI DALAM  
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
REGION MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

**HERLINA PUTRI**  
1801270011

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Pembimbing

  
**Selamat Pohan, S.Ag, M.A**

**UNMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

# **PERSEMBAHAN**

*Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri  
Dan untuk Keluarga*

*Ayahanda Hermansyah*

*Ibunda Muliana*

*Adinda Safira*

*Tiada henti selalu memberikan doa kesuksesan, semangat serta  
motivasi bagi diriku dalam menyelesaikan  
penelitian ini*

*Motto :*

*“Masa depan ditentukan dari hal yang  
kita lakukan hari ini”*

PERNYATAAN ORISINILITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Herlina Putri  
NPM : 1801270011  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 September 2022

Yang menyatakan



**HERLINA PUTRI**  
**NPM: 1801270011**

PERSETUJUAN  
SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KETERLIBATAN FAKTOR DEMOGRAFI DALAM  
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA REGION MEDAN

Oleh:


HERLINA PUTRI

NPM: 1801270011

*Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah  
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk  
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 05 September 2022

Pembimbing

  
Selamat Pohap, S.Ag,MA

UMSU

FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022

Medan, 05 September 2022

Lampiran : Istimewa  
Hal : Skripsi a.n. Herlina Putri  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Di-

Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap skripsi mahasiswa Herlina Putri yang berjudul "ANALISIS KETERLIBATAN FAKTOR DEMOGRAFI DALAM KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum W Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing

  
Selamat Pohan, S.Ag,MA

UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

**Nama Mahasiswa** : Herlina Putri  
**Npm** : 1801270011  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan


Medan, 05 September 2022

**Pembimbing Skripsi**

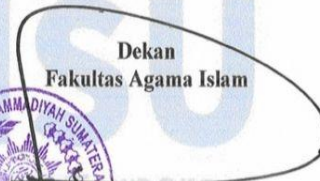


**Selamat Pohan, S.Ag,MA**

**Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah**

  
**Dr. Rahmayati, M.E.I**

**Dekan  
Fakultas Agama Islam**

  
**Assoc Prof Dr. Muhammad Qorib, MA**





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
Npm : 1801270011  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 05 September 2022

Pembimbing



Selamat Pohan, S.Ag,MA

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Assoc Prof Dr. Muhammad Qorib, MA



## BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

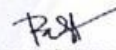
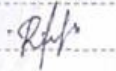
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
NPM : 1801270011  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Semester : IX  
Tanggal Sidang : 24/09/2022  
Waktu : 09.00 s.d selesai

### TIM PENGUJI

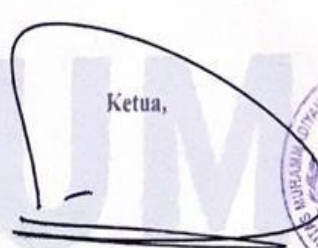
PENGUJI I : Dr. Rahmayati, M.E.I  
PENGUJI II : Riyon Pradesyah, S.E. Sy, M.EI


  
-----  


### PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

  
Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

# PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

## KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### 1) Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Z̤	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ث	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z̤	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2) Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/ <u>      </u>	Fathah	A	A
<u>      </u> /	Kasrah	I	I
و <u>      </u>	dammah	U	u

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
<u>      </u> / ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
<u>      </u> / و	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala : فعل
- Kaifa : كيف

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا <u>      </u>	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

ي — —	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
و — —	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- قال : qāla
- مار : ramā
- قيل : qīla

#### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *amah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

*Ta marbūtah* yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah*

diikuti oleh katayang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- روضة الاطفال - *rauḍah al-atfāl* - *rauḍatul atfāl*: لروضة الاطفال
- المدينة المنورة : *al-Madinah al-munawwarah* - المدينة المنورة
- طلحة : *ṭalḥah* : طلحة

#### e. Syaddah (tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid*

tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

##### 1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

##### 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

### **g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dandi akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: تاخذون
- *an-nau'*: النوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.



Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż<sup>3</sup>unzilafihi al-Qur'anū
- SyahruRamadanal – lażiunzilafihil - Qur'anū
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Allhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahi wafatḥunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

## **ABSTRAK**

### ***Herlina Putri, 1801270011, “Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan”***

*Penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia, permasalahan yang saat ini masih muncul yaitu Bank Syariah masih belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan serta partisipasi masyarakat yang masih sangat minim terhadap Bank Syariah. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu memberikan pilihan baru bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keterlibatan faktor demografi tingkat pendidikan, pendapatan dan distribusi dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data mulai dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa faktor demografi tingkat pendidikan, pendapatan dan distribusi memiliki keterlibatan dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan pendidikan masyarakat dapat mengetahui perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Begitupun dengan pendapatan yang semakin tinggi maka semakin besar potensi untuk menjadi nasabah. Dan dengan distribusi yang merata Bank Syariah Indonesia dapat dikenal luas oleh masyarakat.*

***Kata Kunci : Demografi, Keputusan, Nasabah***

## **ABSTRACT**

***Herlina Putri, 1801270011, "Analysis Of The Involvement Of Demographic Factors In The Decision To Become A Customer Of An Indonesian Islamic Bank In The Medan Region".***

*Research that has been carried out at Indonesian Islamic Banks, the problems that currently arise are that Islamic banks are still not the main choice of the community in conducting financial transactions and public participation is still very minimal towards Islamic banks. With the existence of Bank Syariah Indonesia, it is expected to be able to provide new choices for the community. The purpose of this study was to determine the involvement of demographic factors of education level, income and distribution in the decision to become a customer of Bank Syariah Indonesia. In this study using qualitative research methods with data collection starting from the results of interviews, observations and documentation. Based on the results of the research that has been done, it can be seen that the demographic factor is the level of education. income and distribution have an involvement in determining the decision to become a customer of Bank Syariah Indonesia. With public education, people can know the difference between Islamic Banks and Conventional Banks. Likewise, the higher the income, the greater the potential to become a customer. And with an even distribution, the Indonesian Islamic Banks can be widely known by the public.*

***Keywords:*** *Demographics, Decisions, Customers*

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, serta shalawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang berjudul **“Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada, Kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Hermansyah dan Ibunda Muliana yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zailani, SPd.I, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Riyan Pradesyah, SE, Sy, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis.
8. Seluruh Dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah banyak memberikan pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
9. Sahabat terbaik penulis yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan A1 Pagi Perbankan Syariah Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
11. Tidak lupa penulis ucapkan kepada Pimpinan beserta seluruh staf Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Semoga skripsi yang penulis selesaikan ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menambah pengetahuan bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua, Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Medan, 05 September 2022

Penulis



HERLINA PUTRI

NPM : 1801270011

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Demografi .....	9
2. Demografi Pendapatan dan Tingkat Pendidikan .....	11
3. Keputusan.....	12
4. Hubungan faktor demografi dan keputusan .....	14
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
C. Kehadiran Peneliti .....	25
D. Tahapan Penelitian .....	26
E. Data dan Sumber Data.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Teknik Analisis Data .....	29

H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	32
1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia .....	32
2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia .....	33
3. Tujuan dibentuknya PT Bank Syariah Indonesia .....	33
4. Logo dan Makna Logo Bank Syariah Indonesia .....	34
5. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas .....	34
6. Produk PT Bank Syariah Indonesia .....	36
B. Temuan Penelitian.....	38
C. Pembahasan.....	43
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
<b>Tabel II.1</b>	<b>Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel II.2</b>	<b>Variabel Indikator .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel III.1</b>	<b>Rencana Penelitian .....</b>	<b>25</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar II.1</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar IV.1</b>	<b>Logo Bank Syariah Indonesia .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar IV.2</b>	<b>Struktur Organisasi .....</b>	<b>35</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri keuangan syariah merupakan bagian yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian disuatu Negara. Saat ini, perkembangan industri keuangan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat khususnya perbankan syariah. Dapat dilihat dari produk-produk berbasis syariah yang semakin meningkat yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Baik oleh Bank Umum Syariah maupun yang masih dalam bentuk Unit Usaha Syariah. Dengan adanya perbankan Syariah dapat memberikan pilihan baru bagi para masyarakat terutama bagi masyarakat muslim untuk bertransaksi secara syariah(Pradesyah, 2020).

Bank syariah dengan bank konvensional berbeda karena bank syariah menerapkan prinsip-prinsip Islam. Bersumber dari hukum Islam yaitu Al-quran dan Hadist. Perbankan syariah memberikan layanan bebas bunga (riba) pada nasabahnya. Bunga dilarang dalam Islam, yaitu bank tidak diperbolehkan melakukan pembayaran maupun penarikan bunga dalam semua bentuk transaksi.

Perkembangan bank syariah menunjukkan secara kuantitas pencapaian perbankan syariah terus mengalami peningkatan dalam jumlah bank. Namun demikian walaupun pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah cukup baik diberbagai sektor, berbeda halnya dengan nasabah. Partisipasi umat Islam yang masih sangat minim terhadap bank syariah, dengan masyarakat Indonesia yang sebagian besar umat Islam seharusnya bank syariah mampu bersaing dengan bank-bank konvensional melalui produk-produk berbasis syariah. Hal ini menjadi tanda tanya akan pemahaman dan sejauh mana sikap masyarakat mengenai bank syariah. Bank syariah masih cukup kesulitan serta tertinggal dalam bersaing dengan bank konvensional. Bank syariah ternyata masih belum menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi keuangan bagi masyarakat Indonesia(Zainuddin, 2019).

Setiap masyarakat dapat termotivasi untuk memilih suatu jasa keuangan, namun tidak seluruhnya masyarakat memiliki pemahaman yang sama akan jasa yang digunakan tersebut. Pastinya banyak masyarakat yang memilih memakai

suatu jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya saja tanpa memikirkan sistem keuangan yang sejalan dengan keyakinan mereka yaitu bank syariah. Pengetahuan masyarakat memberikan dampak dalam keputusan memilih jasa keuangan dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan yang ada (Anggita Novita Gampu, Lotje Kawer, 2015).

Setelah pengetahuan sudah dimiliki, juga diharapkan masyarakat dapat memiliki keyakinan terhadap perbankan syariah serta produk dan layanannya. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang enggan bahkan tidak mau tau tentang bagaimana cara agar dapat mengelola keuangannya dengan tepat dan baik. Atau dengan kata lain, banyak masyarakat yang tidak mau tau tentang apa tujuan dan manfaat pengetahuan dalam memilih jasa keuangan (Arianty & Andira, 2021).

Semakin tinggi kepercayaan masyarakat maka akan semakin baik pengaruhnya terhadap pertumbuhan bank syariah karena disebabkan semakin meningkatnya masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah. Kepercayaan nasabah dapat meningkat terhadap bank syariah jika pemahaman masyarakat terhadap bank syariah tersebut baik. Kepercayaan masyarakat akan memberikan pengaruh positif terhadap keinginan nasabah dan mempengaruhi keputusannya dalam bertransaksi di Bank Syariah (Sihotang et al., 2021).

Keputusan seseorang dalam bertindak atau melakukan sesuatu, didasari oleh pertimbangan-pertimbangan tertentu sebelum mengambil sebuah keputusan. Dimana pertimbangan yang diambil antara individu selalu berbeda, perbedaan keputusan tersebut biasanya didasari oleh beberapa hal. Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah tentunya akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih perbankan mana yang seharusnya mereka gunakan. Maka dari itu bagaimana bank syariah menarik nasabah dan mempertahankannya agar bank syariah dapat terus bertahan serta berkembang (Suprpti, Ida Ayu Putri, Taufiq Chaidir, 2021).

Faktor demografi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi masyarakat dalam mengambil keputusan menjadi nasabah bank syariah. Menurut Arifin (2007:3) demografi didefinisikan sebagai demografi formal. Demografi formal berbicara jumlah, distribusi, struktur, dan perubahan penduduk. Jumlah

menunjukkan banyaknya penduduk, distribusi menunjukkan penempatan penduduk dalam suatu ruang pada suatu kurun waktu tertentu, secara geografis atau berbagai daerah tempat tinggal, struktur dalam pengertian yang sempit mencakup distribusi penduduk menurut jenis kelamin dan kelompok umur dan perubahan mencakup pertambahan atau pengurangan pada jumlah penduduk atau salah satu unit dari struktur penduduk. Dengan demikian, demografi diartikan sebagai gambaran tentang penduduk, terutama tentang kelahiran, perkawinan, kematian dan migrasi. Demografi mencakup kajian ilmiah tentang jumlah, persebaran geografis, komposisi penduduk, serta bagaimana faktor-faktor itu berubah dari waktu ke waktu (Syarifudin, 2020).

Menurut Iswanto dan Anastasia (2013), menyatakan bahwa pendidikan adalah tingkat penguasaan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang tentang bagaimana kemampuannya dalam memahami sesuatu dengan baik. Menurut kamus besar bahasa Indonesia dalam Tsalitsa dan Rachmansyah (2016), pendapatan individu yang mempunyai makna hasil yang mempunyai definisi sesuatu yang diadakan, dibuat, dijadikan oleh usaha (Putri, 2017).

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Delafrooz dan Paim (2011), Bayar, Sezgin, Ozturk, dan Sasmaz (2017), Faidah (2019), Bhabha, Khan, Qureshi, Naeem, dan Khan (2014), dan At-Tamimi dan Kalli (2009). Para peneliti tersebut menemukan bahwa demografi memiliki keterlibatan dalam keputusan menjadi nasabah. Selain itu masyarakat juga dituntut untuk memiliki kecerdasan dalam mengambil keputusan menjadi nasabah bank syariah. Sehingga untuk membuat pilihan maka calon nasabah harus memiliki pengetahuan tertentu tentang perbankan syariah (Candera et al., 2020).

Faktor demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan pendapatan dan tingkat pendidikan. Pendapatan adalah uang yang diterima oleh perorangan dalam bentuk upah atau gaji. Masyarakat yang berpendapatan rendah dan berpendapatan tinggi masing-masing berbeda motif, perilaku dan kebiasaan yang dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan. Pendidikan juga mempunyai pengaruh dalam pengambilan keputusan seseorang, dengan semakin tinggi pendidikan yang dicapai maka semakin banyak pengetahuan yang didapat sehingga dalam bertindak mengambil keputusan akan lebih teliti

dalam mempertimbangkan segala keputusan(Lathif Ubaidillah, Hisyam Asandimitra Haryono, 2018).

Keputusan masyarakat muncul karena adanya penilaian yang objektif atau karena dorongan emosi. Faktor demografi dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Yang dimana secara tidak langsung sikap masyarakat cenderung memiliki perbedaan berdasarkan pendapatan, tingkat pendidikan. Perbedaan-perbedaan yang dimiliki setiap orang secara demografi juga melahirkan cara atau sikap yang berbeda dalam mengambil keputusan(Willantika Waskito Putri, 2019).

Tingkat variasi kebutuhan, keinginan, dan penggunaan masyarakat sering berhubungan erat dengan variabel demografi. Karakteristik demografi adalah variabel yang umum digunakan dalam profil responden. Karakteristik demografi meliputi pendapatan dan tingkat pendidikan. Karakteristik demografi tetap diperlukan untuk menilai ukuran pasar sasaran dan mencapai pasar sasaran secara efisien. Karakteristik demografi yang akan dipergunakan sebagai dasar segmentasi pasar perlu diketahui dengan pasti oleh bank karena perbedaan karakteristik demografi dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan. Kondisi demografi yang berbeda akan mengakibatkan perbedaan kebutuhan dan selera sehingga berpengaruh pada keputusan yang akan diambil(Razak, 2017).

Pendidikan merupakan faktor pribadi yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Pendidikan dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang dalam pengambilan keputusan, sehingga pendidikan dapat menjadi faktor pendorong masyarakat dalam memilih jasa keuangan. Tingkat pendidikan yang berbeda secara tidak langsung akan mempengaruhi masyarakat dalam mengambil sebuah keputusan, karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka wawasan yang dimiliki juga semakin luas, sehingga mudah dalam menerima dan menyerap informasi mengenai perbankan syariah. Masyarakat yang berpendidikan tinggi mempunyai pandangan yang berbeda mengenai penilaian terhadap suatu jasa keuangan dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan lebih rendah. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan semakin mendorong masyarakat untuk menjadi bank syariah(Sitompul & Hayati, 2019).

Selain pendidikan, pendapatan juga dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan. Setiap manusia pada dasarnya mempunyai keinginan dan keyakinan untuk mencapai apa yang dicita-citakannya. Bekerja juga didasarkan pada keyakinan bahwa dengan bekerja seseorang yakin memiliki pendapatan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhannya. Sebagai seorang individu yang ingin maju dan berkembang mereka perlu memotivasi diri untuk mau bekerja keras, tanggung jawab, serta selalu meningkatkan kualitas diri sebagai upaya antisipasi menghadapi persaingan yang semakin berat diantara sesama tenaga kerja. Besar kecilnya pendapatan mempengaruhi dalam keputusan yang di ambil. Pendapatan yang tidak merata karena profesi yang berbeda-beda. Pendapatan yang didapat tidak semua dibelanjakan untuk barang dan jasa, ketika kebutuhan sudah terpenuhi sebagian dari pendapatannya akan disimpan untuk keperluan dimasa yang akan datang. Besar kecilnya simpanan tergantung pada besar kecil nya pendapatan. Oleh sebab itu tingkat pendapatan berperan dalam pengambilan keputusan dan simpanan dapat meningkat sesuai dengan tingkat pendapatan yang diperoleh(Arifin, 2017).

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa faktor demografi sangat mempengaruhi keputusan masyarakat, namun pada penelitian ini penulis menggunakan faktor demografi yang meliputi pendapatan dan tingkat pendidikan. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian pada latar belakang masalah dapat diketahui masalah-masalah yang ada sebagai berikut :

1. Partisipasi masyarakat yang masih sangat minim terhadap bank syariah.
2. Bank syariah masih belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.
3. Kondisi demografi tingkat pendidikan mengakibatkan perbedaan keputusan menjadi nasabah bank syariah indonesia.



4. Perbedaan karakteristik demografi tingkat pendapatan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah bank syariah indonesia.
5. Perbedaan distribusi yang tidak merata mengakibatkan bank syariah masih cukup kesulitan dalam berkompetisi dengan bank konvensional.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keterlibatan faktor demografi tingkat pendidikan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana keterlibatan faktor demografi pendapatan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana keterlibatan distribusi yang tidak merata dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi tingkat pendidikan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi pendapatan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menganalisis keterlibatan distribusi yang tidak merata dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap bermanfaat :

1. Bagi Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai koleksi acuan maupun referensi bagi mahasiswa di dalam dengan topik yang sama. Selain itu, diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dibidang keuangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai bagaimana keterlibatan faktor demografi dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan.

3. Bagi Penulis

Sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi penulis sebagai tambahan ilmu dan wawasan dibidang keuangan. Selain itu, hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi penelitian sarana menerapkan ilmu yang sudah didapatkan dari pembelajaran selama perkuliahan.

4. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia sehingga Bank Syariah Indonesia dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas. Dan Bank Syariah Indonesia dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penyusunan dan pemahaman terhadap penelitian ini maka penulis menguraikan sistematika penulisan menjadi beberapa bab. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran mengenai penelitian ini sehingga penulis atau pembaca dapat dengan mudah memahami arah pembahasan penelitian ini. Pada bab ini berisikan latar belakang sebagai landasan garis besar dalam penelitian ini,

identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memaparkan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan meliputi kajian pustaka, dan kajian penelitian terdahulu.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang metode dan langkah-langkah penelitian secara operasional, rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, kehadiran penelitian, tahapan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pemeriksaan keabsahan temuan.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi penelitian menginformasikan lokasi penelitian secara umum, temuan penelitian yang mengungkapkan data serinci mungkin terkait fokus penelitian, pembahasan memuat gagasan peneliti, keterkaitan antara antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan yang merupakan jawaban dari fokus penelitian dan saran yang dibuat berdasarkan hasil penemuan dan pertimbangan peneliti.

## BAB II

### LANDASAN TEORETIS

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Demografi

###### a. Pengertian Demografi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), demografi diartikan sebagai ilmu mengenai jumlah, susunan, serta pertumbuhan penduduk. Sedangkan pengertian ilmu demografi menurut Mantra menyebutkan bahwa demografi merupakan suatu ilmu yang mempelajari struktur dan proses penduduk disuatu wilayah. Struktur penduduk meliputi jumlah, persebaran, komposisi penduduk dan lain sebagainya. Struktur penduduk ini selalu berubah-ubah, dan perubahan tersebut disebabkan karena proses demografi, yaitu kelahiran, kematian, dan migrasi(Lucky Radita Alma, S.KM., 2019).

Kata demografi sendiri berasal dari bahasa Yunani yang berasal dari kata *demos* dan *graphein*. *Demos* didefinisikan sebagai penduduk, dan *graphein* diartikan menulis. Dengan menggabungkan kedua arti dari kata-kata tersebut maka demografi dapat diartikan sebagai tulisan-tulisan atau karangan-karangan berkaitan dengan penduduk suatu negara atau suatu daerah.(Thoyibah, 2020).

Dalam arti yang lebih luas demografi membahas tentang angka-angka termasuk karakteristi penduduk seperti karakteristik sosial, ekonomi dan etnik. Karakteristik sosial meliputi antara lain status perkawinan, penduduk, tingkat pendidikan, derajat kesehatan dan sebagainya. Karakteristi ekonomi meliputi antara lain status pekerjaan, lapangan pekerjaan, jenis pekerjaan, pendapatan, jam kerja dan sebagainya. Karakteristik etnik dapat menyangkut agama ataupun suku(Suwito, 2020).

## **b. Faktor Pengukur Demografi**

Menurut hasil Survey Toritas Jasa keuangan 2013 dalam Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia menyatakan bahwa skala pengukuran demografi yang digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan dan memahami suatu keputusan keuangan masyarakat Indonesia, diantaranya :

1. Jenis Kelamin (*Gender*)
2. Usia (*Age*)
3. Tingkat Pendidikan (*Education Level*)
4. Pekerjaan (*Occupation*)
5. Distribusi Geografis (*Geografic Distribution*)
6. Tingkat Pendapatan (*Income Expenditure*)

Menurut Pramadi (2013), faktor demografi suatu ilmu yang mempelajari tentang karakteristik. Indikator faktor demografi meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pendapatan, sifat dan perilaku seseorang (Putri, 2017).

Manusia mempunyai sifat yang aktif serta kreatif yang didukung oleh kecerdasannya sebagai bekal dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah. Seseorang tidak hanya dipandang sebagai kesatuan jasmani dan rohani, namun juga dapat dilihat dalam tingkah laku dan perbuatan yang berada dalam pengalaman terutama kecerdasan yang perlu dioptimalkan (Putri, 2017).

Bahwa faktor demografi yang memiliki kaitan dengan perilaku keuangan hanya dua faktor. Kedua faktor yang digunakan yaitu, tingkat pendidikan dan pendapatan. Sedangkan faktor demografi lain seperti usia dan jenis kelamin tidak memiliki hubungan terhadap perilaku keuangan (Razak, 2017).

Menurut Md Salleh seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi maka semakin tinggi pula tingkat kemampuan dalam keputusan keuangan yang dimiliki. Dan tingkat kemampuan dan memahami suatu keputusan keuangan memiliki hubungan dengan pendapatan. Sebaliknya dengan Amaliyah dan Witasuti mengemukakan bahwa tingkat kemampuan

dan memahami suatu keputusan keuangan dan pendapatan tidak terdapat adanya hubungan(Lestari, 2021).

Berdasarkan teori diatas yang akan peneliti lakukan yaitu mengambil demografi dalam penelitian ini adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan pendapatan dan tingkat pendidikan.

## **2. Demografi Pendapatan dan Tingkat Pendidikan**

Dalam segmentasi demografi, pasar dibagi menjadi kelompok-kelompok berdasarkan variabel seperti pendapatan dan tingkat pendidikan.

### **a. Pendapatan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pendapatan mempunyai arti sesuatu yang diadakan, dibuat, dijadikan oleh usaha. Sedangkan pendapatan menurut kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan dan organisasi lain dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos dan laba. Dalam hal ini diperoleh segmen yang berupa masyarakat yang berpendapatan rendah, berpendapatan sedang, dan berpendapatan tinggi. Masing-masing kelompok ini berbeda motif, perilaku, dan kebiasaan pembeliannya serta potensinya yang dapat mempengaruhi keputusannya(Razak, 2017).

### **b. Pendidikan**

Pendidikan adalah tingkat penguasaan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang tentang bagaimana kemampuannya dalam memahami sesuatu hal dengan baik. Pendidikan juga mempunyai pengaruh dalam pengambilan keputusan seseorang, dengan semakin tinggi tingkat pendidikan yang dicapai maka semakin banyak pengetahuan yang didapat sehingga dalam bertindak mengambil keputusan akan lebih teliti dalam mempertimbangkan segala keputusan(Lathif Ubaidillah, Hisyam Asandimitra Haryono, 2018).

### **3. Keputusan**

#### **a. Pengertian Keputusan**

Keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan atau lebih. Dengan kata lain pilihan tersebut harus tersedia bagi seseorang dalam mengambil keputusan. Pengambilan keputusan adalah melakukan penilaian dan menjatuhkan sebuah pilihan. Keputusan diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan-pertimbangan dari beberapa alternatif. Sebelum pilihan dijatuhkan atau pilihan diputuskan, ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan sampai pada pengambilan keputusan yang terbaik.

Menurut G.R Terry bahwa pengambilan keputusan sebagai pemilihan yang didasarkan pada kriteria tertentu atas lebih alternatif yang mungkin.

Menurut Hensley *et al.* (2010) indikator keputusan adalah sebagai berikut : kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk, memutuskan membeli karena merek yang paling disukai, membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, keyakinan membeli, pertimbangan manfaat, membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain.

Inti dari pengambilan keputusan masyarakat adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya (Rizky Eka Febriansah, S.Mb. & Dewi Ratiwi Meiliza, 2020).

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan**

Dalam pengambilan keputusan ada dua faktor yang mempengaruhi yang akan menentukan respon konsumen. Yang pertama adalah faktor yang terdapat dari dalam diri konsumen itu sendiri, seperti pemikiran yang meliputi gaya hidup, dan kepribadian konsumen. Yang kedua adalah faktor lingkungan yang meliputi nilai budaya, pengaruh lintas budaya, kelas sosial dan situasi lain (Nazri, 2019).

### **c. Tingkat Pengambilan Keputusan**

Menurut Schiffman dan Kanuk membedakan tiga tingkat pengambilan keputusan masyarakat, yaitu :

1. Pemecahan masalah yang luas

Pada tingkat ini konsumen membutuhkan berbagai informasi untuk menetapkan serangkaian kriteria guna menilai pilihan tertentu dan banyak informasi yang sesuai mengenai setiap pilihan yang akan dipertimbangkan.

2. Pemecahan masalah terbatas

Pada tingkat pemecahan masalah ini, masyarakat telah menetapkan kriteria dasar untuk menilai suatu pilihan. Tetapi belum sepenuhnya menetapkan pilihan. Pencarian informasi tambahan yang dilakukan lebih kepenyesuaian sedikit-sedikit dan harus mengumpulkan informasi tambahan untuk melihat perbedaan diantara berbagai pilihan.

3. Perilaku sebagai respon yang rutin

Pada tingkat ini, masyarakat sudah mempunyai beberapa pengalaman dan serangkaian kriteria yang ditetapkan dengan baik untuk menilai berbagai pilihan yang sedang dipertimbangkan. Dalam beberapa situasi, mungkin mencari informasi tambahan, dan dalam situasi lain hanya meninjau kembali apa yang sudah diketahui(Thoyibah, 2020).

### **d. Proses Pengambilan keputusan**

1. Pengenalan Kebutuhan

Pengenalan kebutuhan muncul ketika masyarakat menghadapi suatu masalah yaitu keadaan dimana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi. Kebutuhan harus diaktifkan terlebih dahulu sebelum keinginan.

2. Pencarian Informasi



Pencarian informasi bisa dilakukan ketika masyarakat memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi. Pencarian informasi bisa melalui informasi internal maupun eksternal.

3. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif adalah proses mengevaluasi pilihan dan memilihnya sesuai dengan diinginkan masyarakat. Pada proses ini masyarakat membandingkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapi. Setelah menentukan kriteria yang dievaluasi, maka langkah berikutnya adalah menentukan alternatif pilihan.

4. Tindakan Pembelian

Setelah menentukan pilihan, maka masyarakat akan melanjutkan proses berikutnya. Yaitu melakukan tindakan transaksi keuangan.

5. Pasca Konsumsi

Setelah melakukan transaksi keuangan, masyarakat tidak akan berhenti hanya sampai disini, namun ada tindakan pasca konsumsi. Tindakan pasca tersebut akan berlanjut setelah masyarakat melakukan evaluasi, bisa menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan (Rizky Eka Febriansah, S.Mb. & Dewi Ratiwi Meiliza, 2020).

#### **4. Hubungan faktor demografi dan keputusan**

Faktor demografi dan pengetahuan berperan penting dalam sebuah perusahaan, hal ini harus dimiliki oleh setiap masyarakat diberbagai kalangan, adapun faktor demografi yang memiliki keterlibatan pada keputusan masyarakat menjadi nasabah adalah tingkat pendidikan dan pendapatan, semakin baik faktor demografi maka semakin baik pula pengetahuan dan sikap masyarakat yang akan mempengaruhi keputusannya.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh faktor manusia yang kemampuan membangun. Kemampuan ini hanya dapat dibina melalui pendidikan. Oleh karena itu faktor demografi berperan penting untuk

menciptakan peningkatan keputusan menjadi nasabah bank syariah(Lestari, 2021).

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian yang terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Lestari pada tahun 2021 tentang “Pengaruh Faktor Demografi dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang rendah serta pengelolaan keuangan yang rendah memicu rendahnya kinerja karyawan. Pada penelitian juga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan dan positif antara faktor demografi dan literasi keuangan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi tingkat literasi keuangan maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Mu'alifatut Thoyibah tahun 2020 tentang “Pengaruh Faktor Demografi dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BRI Syariah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor demografi usia, pendapatan dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung. Sedangkan faktor demografi jenis kelamin dan sikap nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Arinal Khasanah tahun 2016 tentang “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Motivasi dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah”. Hasil penelitian menunjukkan pendidikan, pendapatan, motivasi dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah A.S tahun 2020 tentang “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BTN Syariah”. Pada penelitian menunjukkan bahwa kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan bank syariah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pendidikan dan profesi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Miftakul Huda tahun 2017 tentang “Pengaruh Pendidikan, Pekerjaan dan Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan pendapatam berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

**Tabel II.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>
1. Indah Lestari pada tahun 2021	Pengaruh Faktor Demografi dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan dan positif antara faktor demografi dan literasi keuangan terhadap kinerja karyawan.	1. Penelitian terdahulu melakukan penelitian terhadap kinerja karyawan, sementara penulis melakukan penelitian terhadap keputusan nasabah. 2. Lokasi penelitian terdahulu PT. Bank	1. Ruang lingkup penelitian yaitu tentang faktor demografi.

			Sumut KC Syariah Medan, sementara penulis melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Region Medan.	
2. Siti Nur Mu'alifatut Thoyibah tahun 2020	Pengaruh Faktor Demografi dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BRI Syariah	Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor demografi usia, pendapatan dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung. Sedangkan faktor demografi jenis kelamin dan sikap	1. Masalah pada penelitian terdahulu terlalu luas dan lebar, sedangkan penulis melakukan penelitian dengan membatasi masalah agar lebih fokus dan terperinci. 2. Metode penelitian pada penelitian	1. Menggunakan variabel yang sama.

		nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung.	terdahulu kuantitatif, sementara penulis kualitatif.	
3. Arinal Khasanah tahun 2016	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Motivasi dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Lembaga Keuangan Syariah.	Hasil penelitian menunjukkan pendidikan, pendapatan, motivasi dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.	1. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan dalam ruang lingkup yang cukup besar yaitu Lembaga Keuangan Syariah, sedangkan lokasi penelitian yang penulis lakukan terfokus pada Bank Syariah Indonesia Region Medan.	1. Sama-sama mengukur tingkat pendidikan dan pendapatan dalam keputusan menjadi nasabah.

4. Musdalifah A.S tahun 2020	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BTN Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan profesi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah.	1. Dalam proses pengumpulan data, penelitian terdahulu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode observasi dan wawancara.	1. Menggunakan variabel independen yang sama.
5. Muchamad Miftakul Huda tahun 2017	Pengaruh Pendidikan, Pekerjaan dan Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan pendapatan berpengaruh positif tetapi	1. Pada objek penelitian, penelitian terdahulu mengambil objek masyarakat Kupen, sedangkan pada penelitian ini penulis mengambil objek nasabah	1. Sama-sama melihat seberapa besar keterlibatan/ pengaruh seseorang dalam perilaku pengelolaan keuangan.

		tidak signifikan.	Bank Syariah Indonesia.	
--	--	-------------------	-------------------------	--

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bagian dari proposal yang menggambarkan pola pikir peneliti dengan menggabungkan teori atau konsep dengan fenomena yang ingin diteliti. Kerangka pemikiran menggambarkan urutan penyelesaian masalah atau cara-cara menemukan jawaban penelitian.

Dalam suatu penelitian diperlukan kerangka berpikir, sehingga dapat diketahui dengan jelas arah dari penelitian tersebut serta hubungan antara variabel yang diteliti (Lestari, 2021).

Berdasarkan beberapa literature dan studi empiris sebelumnya, maka dapat digambarkan **Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan.**



**Gambar II.1. Kerangka Berpikir**

(Sumber : Dokumen Pribadi)

**Tabel II.2**  
**Indikator Variabel**

<b>Variabel X Dan Indikator</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Daftar Pertanyaan</b>
1. Faktor Demografi 2. Indikator 1. Pendidikan 2. Pendapatan 3. Distribusi 4. Sikap (Pramadi, 2013).	1. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi tingkat pendidikan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. 2. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi pendapatan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan.	5. Apakah pendidikan mempengaruhi dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia terkait dengan distribusi yang tidak merata? 6. Apakah mengetahui informasi dan memahami sistem pada Bank Syariah sebelum menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
<b>Variabel Y Dan Indikator</b>		
1. Keputusan 2. Indikator 1. Mengetahui Informasi 2. Keyakinan 3. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan 4. Pertimbangan Manfaat (Hensley <i>et al</i> , 2010).	3. Untuk menganalisis keterlibatan distribusi yang tidak merata dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan.	7. Apa sajakah yang dipertimbangkan sebelum melakukan transaksi keuangan? 8. Bagaimana persepsi masyarakat dengan faktor demografi Bank Syariah Indonesia? 9. Bagaimana cara Bank Syariah Indonesia menyakinkan masyarakat dengan faktor demografi pendapatan untuk menjadi nasabah?



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pendapatan mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sesuai faktor demografi?</li> <li>2. Apakah pendapatan menjadi suatu pertimbangan untuk menjadi nasabah Bank Syariah sesuai faktor demografi?</li> <li>3. Bagaimana cara dalam mengelola pendapatan agar dapat disimpan untuk dimasa yang akan datang berdasarkan faktor demografi?</li> <li>4. Apakah pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah sesuai faktor demografi untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?</li> <li>5. Apa pendapatan hal yang perlu dipertimbangkan sebelum menjadi nasabah sesuai faktor demografi Bank Syariah Indonesia?</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyikapi distribusi yang tidak merata?</li> <li>2. Apakah produk dan jasa yang ditawarkan Bank</li> </ol>

		<p>Syariah Indonesia kepada Bapak/Ibu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan?</p> <p>3. Apa alasan Bapak/Ibu untuk lebih mempercayai dan memilih Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan Bank lainnya?</p> <p>4. Bagaimana cara Bank Syariah menyikapi distribusi yang tidak merata?</p> <p>5. Apakah produk dan jasa Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah?</p>
--	--	---

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subjek itu sendiri. Dengan pendekatan penelitian kualitatif ini, peneliti akan membuat deskripsi tentang gambaran objek yang diteliti secara sistematis, baik itu mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta berbagai hal yang terkait dengan tema penelitian.

Menurut Tohirin (2013: 3) “Pendekatan kualitatif diambil karena penelitian ini memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah”.

Penulis merencanakan penelitian yang akan dilakukan dalam bentuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka. Data yang diperoleh meliputi transkrip, dokumen wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan lain-lain (Audry, 2021).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dengan judul Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah berlokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok, tepatnya di Jl. Gatot Subroto Jl. Taman Komp. Tomang Elok, Simpang Tj. Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20118.

##### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu yang dipergunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah dihitung mulai bulan Januari sampai bulan Mei 2022 seperti tabel dibawah ini:

Tabel III.1

## Rencana Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Bulan dan Minggu																												
		Januari				Februari				Maret				April				Agustus				September								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Pengajuan Judul																													
2	Persetujuan Judul																													
3	Penulisan Proposal																													
4	Bimbingan Proposal																													
5	Persetujuan Proposal																													
6	Seminar Proposal																													
7	Penulisan Skripsi																													
8	Bimbingan Skripsi																													
9	Sidang Meja Hijau																													

### C. Kehadiran Peneliti

Peneliti sebagai orang yang melakukan observasi mengamati dengan cermat terhadap obyek penelitian. Untuk memperoleh data tentang penelitian ini, maka peneliti terjun langsung kelapangan. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini berperan sebagai instrumen kunci yang berperan sebagai pengamat non, dimana peneliti turun kelapangan melibatkan diri secara langsung dalam kehidupan obyek penelitian.

Sesuai dengan ciri pendekatan kualitatif salah satunya sebagai instrumen kunci. Dengan itu peneliti dilapangan dengan mutlak hadir atau terjun langsung dalam melakukan penelitian. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam mengumpulkan data peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data agar data-data yang diperoleh benar-benar valid.

Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti akan hadir dilapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan cara mendatangi lokasi penelitian pada waktu-waktu tertentu, baik terjadwal maupun tidak terjadwal.

#### **D. Tahapan Penelitian**

Dalam metode penelitian yang menaati metode ilmiah, tahapan-tahapan penelitian harus sistematis dan prosedur atau terencana dengan matang. Tahapan tersebut adalah :

1. Penentuan lokasi penelitian.
2. Penentuan fokus penelitian.
3. Penentuan metode penelitian.
4. Penentuan sumber informasi.
5. Penentuan teknik pengumpulan data.
6. Penentuan metode analisis data.

Dalam penelitian ini terdapat dua tahap penelitian, yaitu :

##### **1. Tahap Persiapan Penelitian**

Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Tahap persiapan selanjutnya adalah peneliti membuat pedoman observasi yang disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan dan setting wawancara, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan pencatatan langsung yang dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi. Namun apabila tidak memungkinkan maka peneliti sesegera mungkin mencatatnya setelah wawancara selesai. Peneliti selanjutnya mencari subjek yang sesuai dengan karakteristik subjek penelitian. Untuk itu sebelum wawancara dilakukan peneliti bertanya kepada subjek tentang kesiapannya untuk diwawancarai. Setelah subjek bersedia untuk diwawancarai, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.

##### **2. Tahap pelaksanaan penelitian**

Peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk verbatim tertulis. Selanjutnya peneliti melakukan

analisis data dan interpretasi data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada metode analisis data diakhir bab ini. Setelah itu peneliti membuat kesimpulan yang telah dilakukan, serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian merupakan salah satu bagian penting dalam penelitian. Yang dimaksud dengan sumber data adalah dimana data diperoleh. Menurut Lofland (dalam Moleong, 2006) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Yang dimaksud dengan kata-kata dan tindakan disini yaitu kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bisa berupa sumber tertulis (sekunder), dan dokumentasi seperti foto.

Data dapat diartikan sebagai fakta atau informasi yang didengar, diamati, dirasa dan dipikirkan peneliti dari sumber data dilokasi penelitian. Data dalam penelitian ini dibagi kepada dua jenis, primer dan sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan dan wawancara dengan informan atau responden. Peneliti akan wawancara dengan informan untuk menggali informasi mengenai tingkat pendidikan dan pendapatannya.

Penelitian ini yang menjadi sumber data utama adalah nasabah Bank Syariah Indonesia dan Branch Operation Service Manager.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud meliputi dokumen atau arsip didapatkan dari berbagai sumber, foto pendukung yang sudah ada, maupun foto yang dihasilkan sendiri, serta data seperti buku, jurnal, website, internet dan lain-lain yang berhubungan dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan(Lestari, 2021).

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang konkrit peneliti melaksanakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

### **1. Observasi**

Observasi menurut Pauline V. Young (dalam Bimo Walgito 2010: 63) merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indra, atau bantuan benda perekam atas kejadian langsung dapat ditangkap pada waktu kejadian langsung (Audry, 2021).

Dalam penelitian ini yang akan diobservasi adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan. Pada kegiatan penelitian, peneliti mengobservasi tingkat pendidikan dan pendapatan nasabah yang direkomendasi menjadi sampel penelitian guna mengetahui keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Region Medan.

### **2. Wawancara**

Menurut Sugiono (2008) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari pada responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Sedangkan menurut Subana (2000: 29) wawancara adalah instrument pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Audry, 2021).

Dalam penelitian ini pendekatan yang dipilih adalah petunjuk umum wawancara orientasi mendalam (*Deep Interview*) alasan penggunaan model ini untuk mencari dan mengungkapkan data sedalam-dalamnya dan sebanyak-banyaknya mengenai rumusan masalah yang ingin digali dalam penelitian. Yang diwawancarai adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknis yang digunakan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang ada pada objek penelitian dalam hal ini adalah perusahaan Bank Syariah Indonesia. Mengumpulkan data melalui data yang tersedia yaitu biasanya berbentuk laporan, artefak, foto dan dapat juga berbentuk file deserver serta data yang tersimpan di website. Data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu yaitu berbentuk laporan, gambar, dan dapat juga berbentuk file(Audry, 2021).

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dalam melakukan penelitian. Dalam melakukan penelitian kualitatif, analisis data yang telah lama ditemui sejak pertama peneliti datang kelokasi penelitian yang dilakukan secara intensif sejak awal pengumpulan data lapangan sampai akhir data terkumpul semua. Analisis data dipakai untuk memberikan arti dari data-data yang telah dikumpulkan. Analisis data merupakan proses pengatur urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola dan ukuran untuk dijadikan suatu kesimpulan. Jadi analisis berdasarkan pada data yang diperoleh dari peneliti yang sifatnya terbuka.

Penelitian kualitatif data yang terkumpul sangat banyak dan dapat terdiri dari jenis data, baik berupa catatan lapangan, dan komentar peneliti. Oleh karena itu diperlukan adanya pekerjaan analisis data yang meliputi pekerjaan, mengatur, pengelompokan, pemberian kode, dan mengkategorikannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mereduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.
2. Menyajikan data. Data yang disajikan dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Adapun dalam penyajian ini data disajikan dalam bentuk teks deskriptif atau naratif yang berisikan data-data terkait masalah penelitian, untuk selanjutnya dianalisis demi kepentingan pengambilan keputusan.



3. Membuat kesimpulan. Kesimpulan data kualitatif terletak pada pelukisan atau penuturan tentang apa yang dihasilkan, dapat dimengerti berkenaan dengan suatu masalah yang diteliti. Dari sinilah lahir kesimpulan atau permasalahan yang bobotnya tergolong komprehensif dan mendalam.

Dalam hal ini akan sangat bergantung pada kemampuan penelitian dalam:

1. Merinci fokus masalah yang benar-benar menjadi pusat perhatian untuk ditelaah secara mendalam.
2. Melacak, mencatat, mengorganisasikan setiap data yang relevan untuk masing-masing fokus masalah yang telah ditelaah.
3. Menyatakan apa yang dimengerti secara utuh tentang masalah yang diteliti (Audry, 2021).

## H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Menurut Moleong untuk menetapkan keabsahan temuan diperlukan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang dapat digunakan untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data kualitatif yaitu :

### 1. Kredibilitas (*credibility*)

Yaitu dengan menjaga kepercayaan peneliti dengan cara :

- a. Memperpanjang masa observasi, yaitu keikutsertaan dalam proses penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan kepercayaan data yang dikumpulkan.
- b. Ketekunan pengamatan yang terus menerus. Pada kegiatan ini pengamatan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur yang sangat relevan dengan isu yang sedang dicari dan selanjutnya memusatkan diri pada masalah tersebut secara rinci.
- c. Triangulasi (metode, sumber data, dan alat pengumpulan data). Pemeriksaan data dengan perbandingan data dari sumber yang berbeda untuk mengantisipasi data yang hilang, dalam melakukan triangulasi data-data yang ditemukan dalam penelitian.

- d. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi. Hal ini dimaksudkan memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk memulai menjajaki dan menguji hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti.
- e. Analisis kasus negatif. Dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh-contoh dan kasus yang tidak sesuai.
- f. Kecukupan referensi. Referensi yang digunakan harus sesuai dengan sumber data.

## **2. Keteralihan (*transferability*)**

Dengan melakukan uraian rinci dari data kategori, dari kasus kekasus lain sehingga setiap pembaca laporan penelitian ini mendapatkan gambaran yang jelas dan dapat menerapkannya pada konteks lain yang sejenis. Dalam hal ini peneliti harus menyajikan data penelitian dengan jelas dan akurat.

## **3. Kebergantungan (*dependability*)**

Yaitu mengusahakan agar proses penelitian tetap konsisten dengan meninjau ulang semua aktifitas penelitian terhadap data yang telah diperoleh dengan memperhatikan konsistensi dan reliabilitas data. Jika dua atau beberapa kali pengulangan dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai.

## **4. Kepastian (*confirmability*)**

Yaitu mengusahakan agar data dapat dijamin kepercayaannya sehingga kualitas data dapat diandalkan dan dipertanggung jawabkan. Cara yang dilakukan dengan mengaudit semua data yang diperoleh untuk menentukan kepastian dan kualitas data yang diperoleh (Audry, 2021).

Dengan teknik pemeriksaan data yang telah diungkap kemudian didiskusikan dengan rekan-rekan sejawat selanjutnya dianalisis dengan membandingkan teori dari beberapa pendapat ahli. Dengan cara teknik di atas diharapkan tingkat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan dan kepastian data dapat disajikan secara objektif dan dapat dipertanggung jawabkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia**

Industri Perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumdil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Inonesia tersebut di Istana Negara.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger antara PT. Bank Bri Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank BNI Syariah. Otoritas jasa keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha Bank Syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari , Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia.

Komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia adalah : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global.

Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya Bank Syariah Kebanggaan Umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia Juga menjadi cermin wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam(BSI, 2021).

## 2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia

Visi PT. Bank Syariah Indonesia adalah menjadi Top 10 Global Islamic Bank.

Sedangkan misi PT. Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia  
Melayani >20juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T ditahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham  
Top 5 bank paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia  
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan berbasis kinerja(BSI, 2021).

## 3. Tujuan dibentuknya PT Bank Syariah Indonesia

Tujuan dibentuknya Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara Islam, agar terhindar dari praktek-praktek *riba'* atau jenis-jenis usaha yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), dan juga dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
2. Menciptakan suatu keadilan dalam bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi , agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.

4. Menjaga stabilitas ekonomi moneter. Dengan aktivitasnya PT. Bank Syariah Indonesia mampu menghindari pemanasan ekonomi akibat inflasi, menghindari persangian tidak sehat.
5. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang pada umumnya merupakan program utama Negara-Negara yang sedang berkembang(BSI, 2021).

#### 4. Logo dan Makna Logo Bank Syariah Indonesia



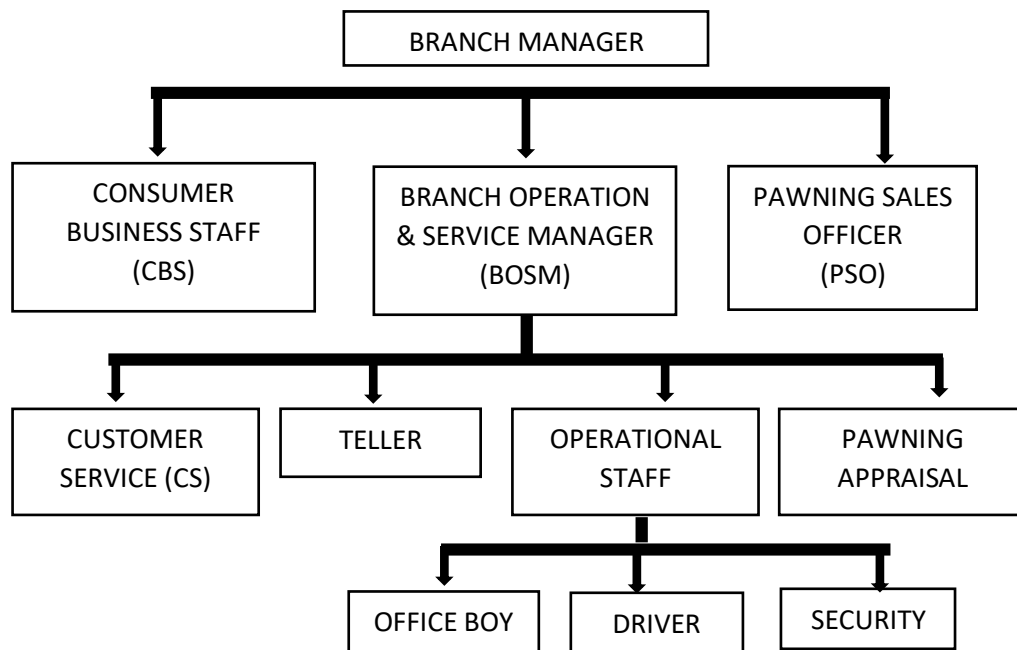
Gambar IV.1 Logo Bank Syariah Indonesia

Adapun arti dan makna logo Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Logo tersebut bertuliskan BSI dengan bintang berwarna kuning diujung atas sebelah kanannya. Disamping itu tulisan BSI tersemat kata Bank Syariah Indonesia.
2. Adapun bintang berwarna kuning memiliki 5 sudut. 5 sudut pada bintang itu merepresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam(BSI, 2021).

#### 5. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Sebuah perusahaan yang besar maupun kecil tentunya sangat memerlukan adanya struktur organisasi perusahaan, yang menerangkan kepada seluruh karyawan untuk mengerti apa tugas dan batasan batasan tugasnya, kepada siapa dia bertanggung jawab sehingga pada akhirnya aktivitas akan berjalan secara sistematisa dan terkoordinir.



**Gambar IV.2 Struktur Organisasi**

**(Sumber : Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok)**

Deskripsi tugas atau pekerjaan merupakan fungsi dan tanggung jawab yang dijalankan oleh setiap divisi kedalam kegiatan pekerjaannya. Deskripsi pekerjaan adalah suatu pernyataan tentang apa yang dilakukan pemegang jabatan, bagaimana melakukannya dan dalam kondisi seperti apa jabatan yang dilaksanakan. Adapun uraian dan tugas pokok masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

- 1) Branch Manager
  - a. Mengkoordinasikan perencanaan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan kegiatan bisnis cabang agar mencapai target finansial yang sudah ditetapkan oleh manajemen dan kegiatan operasional cabang agar dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku serta memastikan *service exelent* sudah dijalankan oleh seluruh bawahan.
  - b. Menimpin tim untuk pencapaian semua target finansial.
  - c. Membuat perencanaan penjualan .

- d. Mengkoordinasikan, memeriksa, dan memberikan persetujuan sesuai wewenang pada seluruh transaksi kas, *costumers service*, serta transaksi giro, transfer, dan kliring.
- 2) Branch Operation Service Manager
- a. Merencanakan dan mengevaluasi kegiatan yang dapat meningkatkan *cross selling* atas produk Bank Syariah Indonesia.
  - b. Menjaga nasabah prima yang memberikan pengaruh besar pada portofolio cabang.
  - c. Meningkatkan produk *knowledge* CS bank mengenai prosedur pelayanan maupun segi promosinya.
  - d. Mendukung dan menjalankan *marketing campaign* kantor pusat dan memasarkan seluruh produk bisnis yang ada.
3. Customer Service (CS)
- a. Melayani nasabah dan calon nasabah akan informasi tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia.
  - b. Menangani keluhan nasabah sesuai sistem dan peraturan yang berlaku.
  - c. Proses pembukaan rekening dan penutupan rekening.
  - d. Mengurus kas kecil.
4. Teller
- a. Melayani transaksi nasabah dan calon nasabah sesuai aturan yang berlaku serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.
  - b. Melakukan cross sell produk Bank Syariah sesuai dengan target yang telah ditentukan.
  - c. Memproses RTGS

## **6. Produk PT Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia menawarkan beragam produk keuangan yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan financial ekonomi masyarakat yang

lebih aman dan sejahtera. Produk keuangan yang ditawarkan salah satunya dalam bentuk simpanan atau tabungan, pembiayaan, emas, dan haji umroh.

a. Tabungan

- 1) BSI Tabungan Bisnis
- 2) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 3) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 4) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 5) BSI Tabungan Junior
- 6) BSI Tabungan Mahasiswa
- 7) BSI Tabungan Payroll
- 8) BSI Tabungan Pendidikan
- 9) BSI Tabungan Pensiun
- 10) BSI Tabungan Prima
- 11) BSI Tabungan Rencana
- 12) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 13) BSI Tabungan Smart
- 14) BSI Tabungan Valas
- 15) BSI TabunganKu
- 16) BSI Tapenas Kolektif

b. Pembiayaan

- 1) Bilateral Financing
- 2) BSI Cash Collateral
- 3) BSI Distributor Financing
- 4) BSI Griya Hasanah
- 5) BSI Griya Mabur
- 6) BSI Griya Simuda
- 7) BSI Griya Take Over
- 8) BSI KPR Sejahtera
- 9) BSI KUR Kecil
- 10) BSI KUR Mikro
- 11) BSI KUR Super Mikro



c. Emas

- 1) BSI Cicil Emas
- 2) BSI Gadai Emas

d. Haji dan Umroh

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

## **B. Temuan Penelitian**

Dari hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada 15 Agustus 2022 – 22 Agustus 2022. Dengan jumlah 09 pertanyaan untuk nasabah dan 06 pertanyaan untuk Bank Syariah Indonesia.

Berikut ini adalah hasil wawancara dari penelitian Bank Syariah Indonesia yaitu dengan Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok dan nasabah Bank Syariah Indonesia.

### **1. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi tingkat pendidikan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.**

a) Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.

- 1) Bagaimana persepsi masyarakat dengan faktor demografi Bank Syariah Indonesia?

Jawab : Persepsi masyarakat yang berbeda muncul karena belum pernah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, serta belum mengetahui secara mendalam perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Dan yang membedakan Bank Konvensional dengan Bank Syariah adalah Akad. Serta pendidikan dapat mempengaruhi perbedaan persepsi setiap orang. Pendidikan bisa didesain dengan mempertimbangkan aspek demografi. Sebaliknya, demografi akan berubah salah satunya dengan adanya faktor perbedaan pendidikan disatu wilayah dengan wilayah lainnya. Maka aspek pemerataan adalah salah satu cara agar terjadi

pengendalian demografi dan juga pemerataan dalam aspek pendidikan.

- 2) Bagaimana cara Bank Syariah Indonesia menyakinkan masyarakat dengan faktor demografi pendapatan untuk menjadi nasabah?

Jawab : Domisili berpengaruh terhadap pendapatan, dimana tenaga kerja yang berdomisili dikota memperoleh tingkat pendapatan yang lebih besar daripada tenaga kerja yang berdomisili didesa. Cara Bank Syariah Indonesia menyakinkan masyarakat untuk menjadi nasabah dengan cara menjelaskan sistem pada Bank Syariah Indonesia serta menawarkan produk unggulan seperti tabungan wadiah. Dimana tabungan wadiah tidak ada potongan transaksi jadi tidak memberatkan masyarakat yang berpendapatan rendah. Dan juga seperti fasilitas untuk transaksi antar bank, pembiayaan griya, dan produk-produk seperti gadai emas.

b) Nasabah Bank Syariah Indonesia.

- 1) Apakah pendidikan mempengaruhi dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia terkait dengan distribusi yang tidak merata?

Jawab : Pendidikan Memiliki keterlibatan dalam menentukan keputusan karena dengan pendidikan kita dapat mengetahui perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Setelah menempuh pendidikan, banyak pengetahuan yang lebih didapatkan dibanding dengan berita-berita diluar yang belum tentu benar. Setelah mengetahui informasi dan manfaat maka akan termotivasi untuk menabung dan menjadi nasabah. Bank syariah sering dianggap sama seperti bank-bank pada umumnya. Hal ini dikarenakan akibat kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari masyarakat serta tidak adanya promosi dan sosialisasi yang dilakukan oleh bank itu sendiri.

- 2) Apakah mengetahui informasi dan memahami sistem pada Bank Syariah sebelum menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?

Jawab : Setelah menempuh pendidikan mengetahui informasi dan memahami sistem pada Bank Syariah, sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, mencari tahu terlebih dahulu secara lebih dalam tentang informasi dan setelah menjadi nasabah memahami secara lebih dalam sistem pada Bank Syariah Indonesia

- 3) Apa sajakah yang di pertimbangkan sebelum melakukan transaksi keuangan?

Jawab : Hal yang dipertimbangkan sebelum melakukan transaksi keuangan pertama dari segi bagaimana operasional atau transaksinya, kedua dari segi riba atau tidaknya, dan yang ketiga manfaat-manfaat lain yang bisa diberikan Bank itu kepada nasabah.

## **2. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi pendapatan dalam keputusan menjadi nasabah.**

- a) Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.

- 1) Apakah pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah sesuai faktor demografi untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?

Jawab : Pendapatan bisa iya dan bisa tidak dalam mempengaruhi keputusan nasabah karena setiap orang bisa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia tanpa harus memiliki pendapatan yang tetap, karena syarat untuk menjadi nasabah hanya KTP dan setoran awal minimal Rp. 100.000. Karakteristik demografi perlu dipergunakan sebagai dasar segmentasi pasar untuk mengetahui dengan pasti, karena perbedaan karakteristik demografi dapat mempengaruhi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

- 2) Apakah pendapatan hal yang perlu dipertimbangkan sebelum menjadi nasabah sesuai faktor demografi Bank Syariah Indonesia?

Jawab : Perbedaan-perbedaan yang dimiliki setiap orang secara demografi melahirkan cara atau sifat yang berbeda serta pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pendapatan perlu

dipertimbangkan untuk menjadi nasabah, karena semakin besar pendapatan maka semakin besar keinginan untuk menjadi nasabah.

b) Nasabah Bank Syariah Indonesia

- 1) Apakah pendapatan mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sesuai faktor demografi?

Jawab : Kondisi demografi yang berbeda akan mengakibatkan perbedaan kebutuhan dan selera sehingga berpengaruh pada keputusan yang akan diambil. Pendapatan mempengaruhi dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, karena dengan pendapatan yang semakin tinggi maka semakin besar potensi untuk menjadi nasabah. Dan begitupun sebaliknya

- 2) Apakah pendapatan menjadi suatu pertimbangan untuk menjadi nasabah Bank Syariah sesuai faktor demografi?

Jawab : Pendapatan menjadi suatu pertimbangan sebelum menentukan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, karena jika pendapatan yang diperoleh hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup maka tidak bisa disimpan untuk masa yang akan datang. Pendapatan dipengaruhi oleh faktor demografi dimana daerah tempat tinggal yang berbeda mempengaruhi besar kecilnya pendapatan. Masyarakat yang tinggal dikota dan didesa memiliki pendapatan yang berbeda. Semakin besar pendapatan yang diterima maka semakin besar peluang untuk menjadi nasabah. Meskipun kegunaan dari Bank itu sendiri bukan hanya untuk menyimpan uang tetapi juga untuk mempermudah dalam bertransaksi.

- 3) Bagaimana cara dalam mengelola pendapatan agar dapat disimpan untuk dimasa yang akan datang berdasarkan faktor demografi?

Jawab : Sebagai masyarakat yang berpindah tempat tinggal dari desa ke kota, dimana setiap bulan mendapatkan pendapatan dari orang tua. Cara mengelola pendapatan agar dapat disimpan untuk dimasa yang akan datang, dengan cara membedakan kebutuhan

dengan kemauan. Setelah semua kebutuhan telah terpenuhi maka sebagian dari sisa pendapatan disimpan untuk masa yang akan datang.

**3. Untuk menganalisis keterlibatan distribusi yang tidak merata dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.**

a) Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.

1) Bagaimana cara Bank Syariah Indonesia menyikapi distribusi yang tidak merata?

Jawab : Cara Bank Syariah menyikapi distribusi yang tidak merata, Bank Syariah Indonesia selalu mensosialisasikan kemedial sosial dan selalu mendekati diri ke instansi, komunitas dengan melakukan kegiatan mempromosikan secara lisan serta memperkenalkan dan mengajak masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Sehingga masyarakat yang tinggal didesa atau tempat terpencil juga dapat mengetahui Bank Syariah Indonesia.

2) Apakah produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah?

Jawab : Iya sesuai, produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

b) Nasabah Bank Syariah Indonesia

1) Bagaimana cara menyikapi distribusi yang tidak merata?

Jawab : Menyikapi distribusi yang tidak merata dengan cara mencari tahu informasi sendiri melalui internet. Dan dapat memperluas pertemanan agar informasi yang didapat juga semakin luas. Karena untuk mendapatkan informasi tidak hanya dari distribusi yang dilakukan perusahaan itu sendiri, tetapi juga bisa mendapatkannya diinternet. Meskipun sebaiknya distribusi yang dilakukan dapat merata.

- 2) Apakah produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah?

Jawab : Produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Dan karena produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan menjadi suatu alasan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

- 3) Apa alasan untuk lebih mempercayai dan memilih Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan Bank lainnya?

Jawab : Alasan untuk lebih mempercayai dan memilih Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan Bank lainnya karena sistem pada Bank Syariah berbeda dengan bank lainnya Bank Syariah menggunakan akad dan bebas dari bunga. Produk dan jasa pada Bank Syariah Indonesia juga sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

### **C. Pembahasan**

Dari hasil temuan penelitian yang dilaksanakan pada 15 Agustus 2022 – 22 Agustus 2022. Adapun hasil pembahasan dari penelitian tersebut sebagai berikut :

#### **1. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi tingkat pendidikan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.**

- a. Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.

- 1) Persepsi masyarakat dengan Faktor Demografi Bank Syariah Indonesia.

- a) Persepsi masyarakat yang berbeda muncul karena belum pernah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, serta belum mengetahui secara mendalam perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Dan yang membedakan Bank Konvensional dengan Bank Syariah adalah Akad. Serta pendidikan dapat mempengaruhi perbedaan persepsi setiap

orang. Pendidikan bisa didesain dengan mempertimbangkan aspek demografi. Sebaliknya, demografi akan berubah salah satunya dengan adanya faktor perbedaan pendidikan disatu wilayah dengan wilayah lainnya. Maka aspek pemerataan adalah salah satu cara agar terjadi pengendalian demografi dan juga pemerataan dalam aspek pendidikan (Arbaian, 2022).

- b) Bank syariah sering dianggap sama seperti bank-bank pada umumnya. Hal ini dikarenakan akibat kurangnya pemahaman dari masyarakat serta tidak adanya promosi dan sosialisasi yang dilakukan pihak Bank Syariah sehingga sebagian masyarakat tidak mengetahui apa itu Bank Syariah serta produk apa saja yang ada di Bank Syariah. Kurangnya pemahaman serta minimnya informasi yang masyarakat dapatkan menimbulkan banyak persepsi mengenai Bank Syariah. Hal ini tidak sesuai dengan fakta ataupun realita sesungguhnya bahwa Bank Syariah merupakan Bank yang menggunakan sistem dengan nilai-nilai yang Islam yang mengharamkan riba (Romdhan & Toha, 2021).
- c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa persepsi masyarakat yang berbeda dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya kurangnya pemahaman dan pengetahuan serta minimnya informasi yang masyarakat dapatkan menimbulkan banyak persepsi mengenai Bank Syariah masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia. Serta masih kurang memiliki gambaran mengenai seperti apa Bank Syariah yang sebenarnya. Masyarakat dapat menjadi nasabah Bank Syariah terlebih dahulu agar lebih mengetahui dan memahami perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional.

- 2) Cara Bank Syariah Indonesia menyakinkan masyarakat dengan faktor demografi pendapatan untuk menjadi nasabah.
  - a) Domisili berpengaruh terhadap pendapatan, dimana tenaga kerja yang berdomisili dikota memperoleh tingkat pendapatan yang lebih besar daripada tenaga kerja yang berdomisili didesa. Cara Bank Syariah Indonesia menyakinkan masyarakat untuk menjadi nasabah dengan cara menjelaskan sistem pada Bank Syariah Indonesia serta menawarkan produk unggulan seperti tabungan wadiah. Dimana tabungan wadiah tidak ada potongan transaksi jadi tidak memberatkan masyarakat yang berpendapatan rendah. Dan juga seperti fasilitas untuk transaksi antar bank, pembiayaan griya, dan produk-produk seperti gadai emas (Arbaian, 2022).
  - b) Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan. Masyarakat akan mau menyimpan dananya dibank apabila dilandasi kepercayaan. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan baik dari segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut. Dengan kata lain semakin tinggi kepercayaan masyarakat maka semakin tinggi pula dana pihak ketiga yang akan masuk pada bank(Wijayani, 2017).
  - a) Pembahasan dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa cara menyakinkan masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah dengan menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah. Setiap Bank pasti mempunyai beragam produk perbankan yang nantinya akan ditawarkan kepada masyarakat. Serta memberikan kemudahan dalam menyimpan dana di Bank dan menjamin keamanan dana yang disimpan. Setiap nasabah pasti menginginkan jaminan keamanan dari dana miliknya yang nanti akan ditabung.



Maka dari itu Bank Syariah harus membangun kepercayaan masyarakat, dengan begitu nasabah akan semakin yakin untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

b. Nasabah Bank Syariah Indonesia

1) Pendidikan mempengaruhi dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia terkait dengan distribusi yang tidak merata.

a) Pendidikan Memiliki keterlibatan dalam menentukan keputusan karena dengan pendidikan kita dapat mengetahui perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Setelah menempuh pendidikan, banyak pengetahuan yang lebih didapatkan dibanding dengan berita-berita diluar yang belum tentu benar. Setelah mengetahui informasi dan manfaat maka akan termotivasi untuk menabung dan menjadi nasabah. Bank syariah sering dianggap sama seperti bank-bank pada umumnya. Hal ini dikarenakan akibat kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari masyarakat serta tidak adanya promosi dan sosialisasi yang dilakukan oleh bank itu sendiri (Bayu, 2022).

b) Pendidikan adalah tingkat penguasaan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang tentang bagaimana kemampuannya dalam memahami sesuatu hal dengan baik. Pendidikan juga mempunyai pengaruh dalam pengambilan keputusan seseorang, dengan semakin tinggi tingkat pendidikan yang dicapai maka semakin banyak pengetahuan yang didapat sehingga dalam bertindak mengambil keputusan akan lebih teliti dalam mempertimbangkan segala keputusan (Lathif Ubaidillah, Hisyam Asandimitra Haryono, 2018).

c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa pendidikan dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang

dalam pengambilan keputusan, sehingga pendidikan dapat menjadi faktor pendorong masyarakat dalam memilih jasa keuangan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi mempunyai pandangan yang berbeda mengenai penilaian terhadap suatu jasa keuangan dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan lebih rendah. Tingkat pendidikan yang berbeda secara tidak langsung akan mempengaruhi masyarakat dalam mengambil sebuah keputusan, karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka wawasan yang dimiliki juga semakin luas, sehingga mudah dalam menerima dan menyerap informasi mengenai perbankan syariah.

- 2) Mengetahui informasi dan memahami sistem pada Bank Syariah Indonesia sebelum menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
  - a) Setelah menempuh pendidikan mengetahui informasi dan memahami sistem pada Bank Syariah, sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, mencari tahu terlebih dahulu secara lebih dalam tentang informasi dan setelah menjadi nasabah memahami secara lebih dalam sistem pada Bank Syariah Indonesia(Ardana, 2022).
  - b) Pemahaman masyarakat terhadap Bank Syariah hanya sekedar mengetahui dengan adanya Bank Syariah tetapi tidak begitu memahami tentang Bank Syariah. Sebagaimana besar masyarakat tidak mengetahui produk dan jasa apa saja yang ditawarkan oleh Bank Syariah. Minimnya sosialisasi tentang Bank Syariah mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui dan belum mengetahui dengan benar tentang produk jasa yang ditawarkan, mekanisme, sistem dan seluk beluk Perbankan Syariah(Romdhan & Toha, 2021).
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa masyarakat mengetahui informasi dan memahami

sistem pada Bank Syariah setelah menempuh pendidikan. Minimnya sosialisasi mengharuskan masyarakat untuk mencari tahu terlebih dahulu informasi tentang Bank Syariah dan setelah menjadi nasabah Bank Syariah sedikit demi sedikit dapat memahami sistem pada Bank Syariah.

- 3) Hal yang dipertimbangkan sebelum melakukan transaksi keuangan.
  - a) Hal yang dipertimbangkan sebelum melakukan transaksi keuangan pertama dari segi bagaimana operasional atau transaksinya, kedua dari segi riba atau tidaknya, dan yang ketiga manfaat-manfaat lain yang bisa diberikan Bank itu kepada nasabah (Melati, 2022).
  - b) Hal yang dipertimbangkan masyarakat untuk menjadi nasabah dari penawaran yang menarik seperti produk Bank Syariah. Pengaruh dari produk ini bisa menyangkut proses promosi dan pengenalan yang baik kepada masyarakat dan juga kelebihan-kelebihan yang memang disediakan oleh Bank Syariah. Jenis produk-produk yang beragam di Bank Syariah serta berlandaskan syariah Islam dalam menjalankan aktivitasnya menjadi suatu pertimbangan masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah (Apriyanti et al., 2021).
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa hal yang perlu dipertimbangkan sebelum menjadi nasabah Bank Syariah, bagaimana Bank Syariah memberikan pelayanan terbaik dengan standar prosedur yang sederhana, yang tidak rumit, serta kelebihan dan manfaat dari produk yang ditawarkan sehingga nasabah menjadi nyaman. Sumber dana dan penghimpunan dana melalui prinsip syariah dengan akad yang disepakati antara Bank dengan pemilik dana.

**2. Untuk menganalisis keterlibatan faktor demografi pendapatan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.**

a. Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.

1) Pendapatan mempengaruhi keputusan nasabah sesuai faktor demografi untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

a) Pendapatan bisa iya dan bisa tidak dalam mempengaruhi keputusan nasabah karena setiap orang bisa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia tanpa harus memiliki pendapatan yang tetap, karena syarat untuk menjadi nasabah hanya KTP dan setoran awal minimal Rp. 100.000. Karakteristik demografi perlu dipergunakan sebagai dasar segmentasi pasar untuk mengetahui dengan pasti, karena perbedaan karakteristik demografi dapat mempengaruhi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Arbaian, 2022).

b) Pendapatan adalah uang yang diterima oleh perorangan dalam bentuk upah atau gaji. Masyarakat yang berpendapatan rendah dan berpendapatan tinggi masing-masing berbeda motif, perilaku dan kebiasaan yang dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan (Lathif Ubaidillah, Hisyam Asandimitra Haryono, 2018).

c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa setiap pendapatan seseorang tidak sama, sebagian orang berpendapatan tinggi dan ada yang berpendapatan rendah. Dengan pendapatan yang berbeda-beda dapat mempengaruhi perbedaan keputusan setiap orang. Masyarakat yang berpendapatan rendah dan berpendapatan tinggi masing-masing berbeda motif, perilaku dan kebiasaan yang dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan.

2) Pendapatan menjadi suatu pertimbangan untuk menjadi nasabah sesuai faktor demografi Bank Syariah Indonesia.

- a) Perbedaan-perbedaan yang dimiliki setiap orang secara demografi melahirkan cara atau sifat yang berbeda serta pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pendapatan perlu dipertimbangkan untuk menjadi nasabah, karena semakin besar pendapatan maka semakin besar keinginan untuk menjadi nasabah (Arbaian, 2022).
  - b) Setiap manusia pada dasarnya mempunyai keinginan dan keyakinan untuk mencapai apa yang dicita-citakannya. Bekerja juga didasarkan pada keyakinan bahwa dengan bekerja seseorang yakin memiliki pendapatan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhannya. Sebagai seorang individu yang ingin maju dan berkembang mereka perlu memotivasi diri untuk mau bekerja keras, tanggung jawab, serta selalu meningkatkan kualitas diri sebagai upaya antisipasi menghadapi persaingan yang semakin berat diantara sesama tenaga kerja. Besar kecilnya pendapatan mempengaruhi dalam keputusan yang di ambil (Arifin, 2017).
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa besar kecilnya pendapatan sangat menentukan keputusan masyarakat. Jika pendapatan tergolong rendah maka pertimbangan konsumsi lebih banyak pada segi kuantitas daripada segi kualitas, dan semakin tinggi pendapatan semakin mengarah ke kualitas daripada segi kuantitas pada waktu menentukan keputusan. Selain itu tingkat pendapatan akan menunjukkan kemampuan kesempatan memilih apa yang dibutuhkan dan diinginkan.
- b. Nasabah Bank Syariah Indonesia.
- 1) Pendapatan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sesuai faktor demografi.
    - a) Kondisi demografi yang berbeda akan mengakibatkan perbedaan kebutuhan dan selera sehingga berpengaruh pada

keputusan yang akan diambil. Pendapatan mempengaruhi dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, karena dengan pendapatan yang semakin tinggi maka semakin besar potensi untuk menjadi nasabah. Dan begitupun sebaliknya (Atika, 2022).

- b) Pendapatan adalah uang yang diterima oleh perorangan dalam bentuk upah atau gaji. Masyarakat yang berpendapatan rendah dan berpendapatan tinggi masing-masing berbeda motif, perilaku dan kebiasaan yang dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan (Lathif Ubaidillah, Hisyam Asandimitra Haryono, 2018)
- c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa apabila seseorang telah memiliki pendapatan yang tinggi maka akan semakin besar potensi untuk menjadi nasabah Bank Syariah, dan apabila dibandingkan dengan seseorang yang memiliki pendapatan yang lebih rendah semakin kecil potensi untuk menjadi nasabah Bank Syariah. Pendapatan mempengaruhi motif dan perilaku seseorang.

2) Pendapatan menjadi suatu pertimbangan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sesuai faktor demografi.

- a) Pendapatan menjadi suatu pertimbangan sebelum menentukan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, karena jika pendapatan yang diperoleh hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup maka tidak bisa disimpan untuk masa yang akan datang. Pendapatan dipengaruhi oleh faktor demografi dimana daerah tempat tinggal yang berbeda mempengaruhi besar kecilnya pendapatan. Masyarakat yang tinggal di kota dan di desa memiliki pendapatan yang berbeda. Semakin besar pendapatan yang diterima maka semakin besar peluang untuk menjadi nasabah. Meskipun kegunaan dari Bank itu sendiri bukan hanya untuk menyimpan uang

tetapi juga untuk mempermudah dalam bertransaksi(Ardana, 2022).

- b) Setiap manusia pada dasarnya mempunyai keinginan dan keyakinan untuk mencapai apa yang dicita-citakannya. Bekerja juga didasarkan pada keyakinan bahwa dengan bekerja seseorang yakin memiliki pendapatan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhannya. Sebagai seorang individu yang ingin maju dan berkembang mereka perlu memotivasi diri untuk mau bekerja keras, tanggung jawab, serta selalu meningkatkan kualitas diri sebagai upaya antisipasi menghadapi persaingan yang semakin berat diantara sesama tenaga kerja. Besar kecilnya pendapatan mempengaruhi dalam keputusan yang di ambil(Arifin, 2017).
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa pendapatan menjadi suatu pertimbangan sebelum menentukan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, karena semakin tinggi pendapatan maka dapat disimpan untuk masa yang akan datang, jika pendapatan yang diperoleh hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup maka tidak bisa disimpan untuk masa yang akan datang. Bekerja juga didasarkan pada keyakinan bahwa dengan bekerja seseorang yakin memiliki pendapatan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhannya dan agar dapat disimpan untuk masa yang akan datang.
- 3) Cara mengelola pendapatan agar bisa disimpan dimasa yang akan datang berdasarkan faktor demografi.
- a) Sebagai masyarakat yang berpindah tempat tinggal dari desa ke kota, dimana setiap bulan mendapatkan pendapatan dari orang tua. Cara mengelola pendapatan agar dapat disimpan untuk dimasa yang akan datang, dengan cara membedakan kebutuhan dengan kemauan. Setelah semua kebutuhan telah

terpenuhi maka sebagian dari sisa pendapatan disimpan untuk masa yang akan datang (Amelia, 2022).

- b) Pendapatan yang didapat tidak semua dibelanjakan untuk barang dan jasa, ketika kebutuhan sudah terpenuhi sebagian dari pendapatannya akan disimpan untuk keperluan dimasa yang akan datang. Besar kecilnya simpanan tergantung pada besar kecilnya pendapatan. Oleh sebab itu tingkat pendapatan berperan dalam pengambilan keputusan dan simpanan dapat meningkat sesuai dengan tingkat pendapatan yang diperoleh (Arifin, 2017).
- c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa cara mengelola pendapatan agar bisa disimpan dimasa yang akan datang dengan membedakan kebutuhan dengan kemauan. Setelah kebutuhan telah terpenuhi sebagian dari pendapatannya akan disimpan untuk keperluan dimasa yang akan datang. Besar kecilnya simpanan tergantung pada besar kecilnya pendapatan.

### **3. Untuk menganalisis keterlibatan distribusi yang tidak merata dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.**

- a. Branch Operation Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok.
  - 1) Cara Bank Syariah menyikapi distribusi yang tidak merata.
    - a) Cara Bank Syariah menyikapi distribusi yang tidak merata, Bank Syariah Indonesia selalu mensosialisasikan kemediasosial dan selalu mendekati diri ke instansi, komunitas dengan melakukan kegiatan mempromosikan secara lisan serta memperkenalkan dan mengajak masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Sehingga masyarakat yang tinggal didesa atau tempat terpencil juga dapat mengetahui Bank Syariah Indonesia (Arbaian, 2022).



- b) Cara menyikapi distribusi yang tidak merata dengan melakukan beberapa strategi segmentasi pasar. Pertama, promosi sistematis dengan cara sosialisasi ke masyarakat, publikasi melalui media sosial, publikasi melalui pamflet, spanduk, mensponsori acara-acara keagamaan. Kedua, sinergi dengan pihak lain (instansi swasta dan instansi pemerintahan), dengan pihak perbankan(Mochamad Zain Alifudin, 2021).
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa cara Bank Syariah menyikapi distribusi yang tidak merata dengan mensosialisasikan ke media sosial, tv, radio serta promosi secara lisan dan mendekati diri ke instansi, komunitas untuk memperkenalkan dan mengajak masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan semakin banyak masyarakat yang mengetahui Bank Syariah Indonesia maka semakin meningkat jumlah nasabah Bank tersebut.
- 2) Produk dan jasa Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
- a) Iya sesuai, produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah(Arbaian, 2022).
  - b) Bank syariah memiliki kewajiban untuk memastikan keabsahan produk dan jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, begitu juga dengan operasional yang dijalankan. Sebenarnya, hal ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab dari dewan pengawas syariah(Santoso & Rahmawati, 2016)
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah

Indonesia sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Bank syariah menyesuaikan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Masyarakat tidak perlu khawatir dan bingung untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia karena semua sesuai dengan yang dibutuhkan.

b. Nasabah Bank Syariah Indonesia.

1) Cara menyikapi distribusi yang tidak merata.

- a) Menyikapi distribusi yang tidak merata dengan cara mencari tahu informasi sendiri melalui internet atau media sosial. Dan dapat memperluas pertemanan agar informasi yang didapat juga semakin luas. Karena untuk mendapatkan informasi tidak hanya dari distribusi yang dilakukan perusahaan itu sendiri, tetapi juga bisa mendapatkannya diinternet. Meskipun sebaiknya distribusi yang dilakukan dapat merata(Nabilah, 2022).
- b) Cara menyikapi distribusi yang tidak merata dengan melakukan beberapa strategi segmentasi pasar. Pertama, promosi sistematis dengan cara sosialisasi ke masyarakat, publikasi melalui media sosial, publikasi melalui pamflet, spanduk, mensponsori acara-acara keagamaan. Kedua, sinergi dengan pihak lain (instansi swasta dan instansi pemerintahan), dengan pihak perbankan(Mochamad Zain Alifudin, 2021)
- c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa masyarakat menyikapi distribusi yang tidak merata dengan mencari informasi di internet atau media sosial. Sama halnya dengan Bank Syariah Indonesia yang menyikapi distribusi tidak merata dengan mempromosikan kemediasosial, dengan begitu masyarakat dapat lebih mudah untuk

mencari dan mendapatkan informasi mengenai Bank Syariah Indonesia.

- 2) Produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah sesuai keinginan dan kebutuhan.
  - a) Produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Dan karena produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan menjadi suatu alasan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (Melati, 2022).
  - b) Bank syariah memiliki kewajiban untuk memastikan keabsahan produk dan jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, begitu juga dengan operasional yang dijalankan. Sebenarnya, hal ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab dari dewan pengawas syariah (Santoso & Rahmawati, 2016).
  - c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa pernyataan dari nasabah Bank Syariah Indonesia produk dan jasa yang ditawarkan sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Pernyataan yang sama juga diberikan oleh Bank Syariah Indonesia bahwa produk dan jasa dari Bank tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
  
- 3) Alasan untuk lebih mempercayai dan memilih Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan Bank lainnya.
  - a) Alasan untuk lebih mempercayai dan memilih Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan Bank lainnya karena sistem pada Bank Syariah berbeda dengan bank lainnya Bank Syariah menggunakan akad dan bebas dari bunga. Produk

dan jasa pada Bank Syariah Indonesia juga sesuai dengan keinginan dan kebutuhan(Bayu, 2022).

- b) Semakin tinggi kepercayaan masyarakat maka akan semakin baik pengaruhnya terhadap pertumbuhan bank syariah karena disebabkan semakin meningkatnya masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah. Kepercayaan nasabah dapat meningkat terhadap bank syariah jika pemahaman masyarakat terhadap bank syariah tersebut baik. Dan masyarakat memiliki keyakinan terhadap produk dan layanannya. Kepercayaan masyarakat akan memberikan pengaruh positif terhadap keinginan nasabah dan mempengaruhi keputusannya dalam bertransaksi di Bank Syariah(Sihotang et al., 2021)
- c) Pembahasan dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa alasan untuk lebih mempercayai dan memilih Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan Bank lainnya disebabkan oleh sistem pada Bank Syariah berbeda dengan Bank Konvensional, serta Bank Syariah memiliki beberapa produk unggulan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Dan kepercayaan masyarakat muncul karena memiliki pemahaman terhadap Bank Syariah dengan baik, memahami sistem pada Bank Syariah. Kepercayaan masyarakat akan memberikan pengaruh positif terhadap keinginan nasabah dan mempengaruhi keputusannya dalam bertransaksi di Bank Syariah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Syariah Indonesia beserta pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pendidikan memiliki keterlibatan dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil analisis dan hasil wawancara. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka pengetahuan yang dimiliki juga semakin luas, sehingga mudah dalam menerima dan menyerap informasi mengenai Bank Syariah. Masyarakat yang berpendidikan tinggi mempunyai pandangan yang berbeda mengenai penilaian terhadap suatu jasa keuangan dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan lebih rendah. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan semakin mendorong masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Pendapatan memiliki keterlibatan dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil analisis dan hasil wawancara. Pendapatan yang tidak merata karena profesi yang berbeda-beda. Masyarakat yang berpendapatan rendah, berpendapatan sedang dan berpendapatan tinggi masing-masing kelompok ini berbeda motif, perilaku serta potensi yang dapat mempengaruhi keputusannya. Oleh sebab itu tingkat pendapatan berperan dalam pengambilan keputusan dan simpanan dapat meningkat sesuai dengan tingkat pendapatan yang diperoleh.
3. Distribusi yang tidak merata memiliki keterlibatan dalam menentukan keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil analisis dan hasil wawancara. Semakin merata distribusi yang dilakukan maka semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan tertarik untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Dan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia dapat terus meningkat.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran yang bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai koleksi acuan maupun referensi bagi mahasiswa di dalam dengan topik yang sama. Selain itu, diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dibidang keuangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini pada masa yang akan datang, melalui penelitian yang lebih mendalam tentang faktor demografi dan keterlibatan dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah.

3. Bagi Penulis

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang ada pada penelitian ini. Penulis berharap untuk penilitian berikutnya untuk dapat lebih mengkaji dan mempelajari fenomena yang ada dimasyarakat berkenaan dengan keterlibatan faktor demografi dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

4. Bagi Perusahaan

Meningkatkan distribusi dengan cara meratakan promosi dan meningkatkan literasi keuangan untuk memperkenalkan Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat sehingga Bank Syariah dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas. Agar jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia dapat terus meningkat dan Bank Syariah Indonesia dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. (2022). *Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*
- Anggita Novita Gampu, Lotje Kawer, Y. U. (2015). Analisis Motivasi, Persepsi, Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pt. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 1330–1340.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.10416>
- Apriyanti, L., Syariah, P. K., Teknologi, I., & Dahlan, A. (2021). *Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah*. 7(03), 1366–1371.
- Arbaian, N. (2022). *Wawancara dengan branch operation service manager Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*
- Ardana, S. (2022). *Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*
- Arianty, N., & Andira, A. (2021). *Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian*. 4, 39–50.
- Arifin, M. (2017). *Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja*. 3(2), 87–98.
- Atika, D. (2022). *Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*
- Audry, D. F. (2021). *Penerapan layanan bimbingan kelompok untuk meningkatkan kontrol diri siswa kelas VIII SMP Swasta Azizi Medan.*
- Bayu, D. (2022). *Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*
- BSI. (2021). *bankbsi.co.id. https://ir.bankbsi.co.id.*
- Candera, M., Afrilliana, N., & Ahdan, R. (2020). Peran Literasi Keuangan Syariah dalam memoderasi Pengaruh Demografi terhadap Minat Menabung Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 16(1), 1.  
<https://doi.org/10.29406/jmm.v16i1.2069>
- Lathif Ubaidillah, Hisyam Asandimitra Haryono, N. (2018). Pengaruh Demografi, Dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Menabung Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(1), 242–249.
- Lestari, I. (2021). *Pengaruh Faktor Demografi Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.*
- Lucky Radita Alma, S.KM., M. P. (2019). *Ilmu Kependudukan*. Wineka Media.
- Melati. (2022). *Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*

*Putri, Interviewer).*

- Mochamad Zain Alifudin, M. Y. Z. (2021). Strategi Segmentasi Pasar Untuk Peningkatan Jumlah Nasabah Di BMT SIDOGIRI CAPEM SEMPU. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2(I), 2013–2015.
- Nabilah, J. (2022). *Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Herlina Putri, Interviewer).*
- Nazri, M. B. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Konsumen terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah.*
- Pradesyah, R. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning)*. 1(2), 113–122. <https://doi.org/10.30596/al-sharf.v>
- Putri, R. P. (2017). *Pengaruh Faktor Demografi Dan Motivasi Terhadap Perilaku Keuangan Pelaku UKM Di Kota Makassar Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Intervening*. 1–130.
- Razak, A. (2017). *VARIABEL MODERASI PENGARUH KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PADA ...* CV. Adi Karya Mandiri.
- Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M. S., & Dewi Ratiwi Meiliza, M. (2020). *Teori Pengambilan Keputusan*. UMSIDA Press.
- Romdlan, A., & Toha, M. (2021). Persepsi Masyarakat Desa Kapedi Sumenep Tentang Perbankan Syariah. *Investasi : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 70.
- Santoso, & Rahmawati, U. (2016). Produk Kegiatan Usaha Perbankan Syariah Dalam Mengembangkan Umkm Di Era Masyarakat Ekonomi Asean (Mea). *Jurnal Penelitian*, 10(2). <https://doi.org/10.21043/jupe.v10i2.1818>
- Sihotang, M. K., Hasanah, U., & Rahmayati Nst. (2021). *PENGUATAN PEMAHAMAN KEUANGAN SYARIAH BAGI GURU DAN SISWA MADRASAH ALIYAH*. 4(2), 160–173.
- Sitompul, D. N., & Hayati, I. (2019). *PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN DIRECT INSTRUCTION BERBASIS GAMES TERHADAP MINAT BELAJAR MAHASISWA PADA MATA KULIAH AKUNTANSI PASIVA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI FKIP UMSU*. 2(3), 243–253. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v2i3.4023>
- Suprapti, Ida Ayu Putri, Taufiq Chaidir, G. A. A. (2021). Pengaruh Dimensi Religiusitas dan Faktor Sosio - Demografis Terhadap Keputusan Menabung Dosen Fakultas Ekonomi Dan bisnis univeristas mataram pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 44–60.
- Suwito. (2020). *Pengantar Demografi*. Ediide Infografika.
- Syarifudin, A. (2020). Tren Demografi dan Pengaruhnya Terhadap Pendidikan. *Jurnal Jendela Bunda PG-PAUD UMC*, 8(1), 32–48.
- Thoyibah, S. N. M. (2020). *Pengaruh Faktor Demografi dan Sikap Nasabah*



*Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah menabung di BRI Syariah.*

Wijayani, D. R. (2017). Kepercayaan Masyarakat Menabung pada Bank Umum Syariah. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i1.1-17>

Willantika Waskito Putri, M. H. (2019). *FAKTOR DEMOGRAFI TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN INVESTASI ( STUDI KASUS PADA MAHASISWA MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS*. 4(1), 398–412.

Zainuddin, R. (2019). *Pengaruh Faktor Demografi dan Kelas Sosial Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kota Palopo*. 19(April), 653–659.

## DOKUMENTASI



**Branch Operation Service Manager**

**Ibu Nursiti Arbaian**



**Bapak Dimas Bayu**



**Ibu Suci Ardana**



**Ibu Dinda Atika**



**Ibu Melati**



**Ibu Jihan Nabilah**



**Ibu Rika Amelia**



## LAMPIRAN



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akro/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan



Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
 Kepada : Yth Dekan FAI UMSU

26 Jummadil Akhir 1443 H  
 28 Januari 2022 M

Di -  
 Tempat



Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Herlina Putri  
 Npm : 1801270011  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Kredit Kumalatif : 3,56

Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan	<i>[Signature]</i>	Selamat Pohon MA	<i>[Signature]</i> A/2/22
2	Strategi Segmentasi Pasar Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank Syariah Kota Medan			
3	Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah			

*[Signature]* sudah mencetak bahan panduan skripsi

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Hormat Saya

*[Signature]*  
 Herlina Putri

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

**\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lair vanz di setujui dan tanda silang**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 39/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya



## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
Npm : 1801270011  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28/6/2022	1. Cari indikator variabel. 2. Buat pertanyaan melalui indikator dan uji. penelitian. 3. Buat pertanyaan nominal 4. dan satu indikator.		
10/8/2022	Buat Tabel variabel indikator Sesuai dgn bimbingan yg diarahkan.		perlu.
14/8/2022	lanjut utk Riset library		

Medan, Juni 2022



Diketahui/Disetujui  
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan, S.Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Ura mengenai surat ini agar diketahui  
 Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
 Npm : 1801270011  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
25/8/2022	Revisi bab IV - Tawar revisi - Pustaka a. b. c, d.		
30/8/2022	Revisi: final revisi dan pembahasan		
1/9/2022	lanjut bab IV kesimpulan & kelengkapan bab lainnya		

Medan, Agustus 2022

Diketahui/Disetujui  
 Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi  
  
 Selamat Pohan, S.Ag, MA





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/AN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila ada perubahan surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
 Npm : 1801270011  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
5/9 2022	Konsep perbankan		
2/9 2022	Perbankan syariah		
3/9 2022	Revisi dan sidang monev		Disetujui

Medan, 3 September 2022

Diketahui/Disetujui  
 Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi  
  
 Selamat Pohan, S.Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
http://fai@umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Dia menjabar surat ini agar diketahui  
Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
Npm : 1801270011  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
14/2/2022	1. LBM. perbaikan keuraian- sewa dan judul penelitian 2. Identifikasi masalah, konsep ada yg tertuy di LBM.	<i>[Signature]</i>	Cara dan di pahami
17/2/2022	1) Buat. pengertian dari Demografi nya. 2) Cari teori ilusi yg berkaitan dgn Demografi: (Buat kuitipang jurnal atau buku.)	<i>[Signature]</i>	Wahidli

Medan, 14 Februari 2022

Diketahui/Ditetujui  
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal

Selamat Pohan, S.Ag, MA





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
Npm : 1801270011  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
18/2/2022	1. Teori Teori Demografi Fokus pd pendapatan dan pendidikan segi Distribusi Bani. 2. Teori yg berkaitan dgn ussda. 3. Identifikasi masalah di bank syariah		
4/3/2022	4. Tangg. bab II dan Bab III 1. Rumusan dan tujuan & bentuk soal 2. Teori bab II & Demografi perbankan.		

Medan, Februari 2022

Diketahui/Ditetujui  
Dekan  
  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui  
Ketua Program Studi  
  
Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal  
  
Selamat Pohan, S.Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
 PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [f](#) [umsumedan](#) [ig](#) [umsumedan](#) [tw](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjabar surat ini agar ditunjukkan Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Herlina Putri  
 Npm : 1801270011  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
5/3 2022	3.) Tentukan bank yang akan dibantu tempat tujuan retail.	<i>[Signature]</i>	Ole selami
	Ace. Untuk di seminar kan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Medan, Maret 2022

Diketahui/Disetujui  
 Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal  
 Ketua Program Studi  
  
 Selamat Pohan, S.Ag, MA





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU  
 UIN (Cendek) Sumatera Utara

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Baari No 3 Medan 20238 Telp (061) 6623400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
<http://fai.umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila mempunyai surat ini agar diwujudkan  
 Nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI**  
**PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH**

Pada hari **Sabtu, 09 April 2022** telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syaria'ah/  
 Manajemen Bisnis Syaria'ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Herlina Putri  
 Npm : 1801270011  
 Semester : VIII  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Proposal : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank  
 Syariah Region Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Men- jadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan
Bab I	Bab ini konsisten dan pembahasan dengan L. B. B., Identifikasi, tujuan dan Rumusan serta Tujuan
Bab II	Judusan Teori berdasarkan referensi yg asli.
Bab III	Jesun bon metepel of masalah yg dan is'eliti.
Lainnya	Gubahan panduan penulisan skripsi yg berlaku.
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 09 April 2022

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris

(Riyan Pratesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

Pembahas

(Dr. Sri Sudiarti, M.A)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

UIN mangrupikeun pusat in ager diarahkeun ku  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Pengesahan Proposal**

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah/ Manajemen Bisnis Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Sabtu, 09 April 2022** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Herlina Putri  
Npm : 1801270011  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 09 April 2022

**Tim Seminar**

**Ketua Program Studi**

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

**Sekretaris Program Studi**

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

**Pembimbing**

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

**Pembahas**

(Dr. Sri Sudiarti, M.A)

**Diketahui/ Disetujui**

**A.n Dekan**

**Wakil Dekan I**



**Dr. Zailani, M.A**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Eksistensi surat ini agar diketahui nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Nomor : 59/II.3/UMSU-01/F/2022  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

17 Syawal 1443 H  
18 Mei 2022 M

Kepada Yth :  
Pimpinan Bank Syariah Indonesia Region Medan  
di-

Tempat

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Herlina Putri  
NPM : 1801270011  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Region Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan,

Wakil Dekan III



CC. File





12 Agustus 2022  
No.02/1449-3/RO II

Kepada  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Agama Islam  
Jl. Kapten Mochtar Basri No.3 Medan

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Regional Medan  
Jl. A. Yani No.100, Lt. IV  
Medan 20111  
T : (061) 4534466 (Hunting)  
F : (061) 4534456  
www.bankbsi.co.id

Up. Yth Bapak Dr. Munawir Pasaribu, MA, Wakil Dekan III

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Herlina Putri	11801270011	Analisis Keterlibatan Faktor Demografi Dalam Keputusan Menjadi Nasabah BSI	KCP Medan T. Elok

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan intern PT Bank Syariah Indonesia Tbk. yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank;
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi/disertasi program studi S.1-S.2-S.3 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama  $\pm$  2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
REGION II MEDAN



Ahmad Widodo  
RFB Deputy



Luthfi Bukhari  
FTB Deputy

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Herlina Putri  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Desa Lalang, 20 Maret 2001  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Nomor Telepon** : 082273738088  
**Email** : [herlinap467@gmail.com](mailto:herlinap467@gmail.com)  
**Nama Orang Tua**  
    **a. Ayah** : Hermansyah  
    **b. Ibu** : Muliana

### **Pendidikan Formal**

Tahun 2005-2006 : TK Kartini  
Tahun 2006-2012 : SDN 018440 Desa Lalang  
Tahun 2012-2015 : Mts Al-Ihya Tanjung Gading  
Tahun 2015-2018 : SMA Mitra Inalum  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara