

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam operasionalnya berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam. Penerapan prinsip Islam inilah yang membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan umum (konvensional). Misalnya dalam hal pembiayaan usaha, bank syariah hanya bersedia membiayai kegiatan-kegiatan atau usaha yang halal dan bermanfaat, sedangkan bank konvensional dalam memberikan pembiayaan tidak menilai halal atau tidak usaha tersebut.

Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang haramnya bunga bank pada akhir 2003 mengalirkan berkah untuk industri perbankan syariah di negeri ini. Misalnya, naiknya jumlah nasabah dan dana pihak ketiga dari bank syariah tersebut.¹ Adanya fatwa MUI tersebut memotivasi berbagai pihak untuk mendirikan perbankan syariah. Bahkan, bank konvensional pun juga mendirikan layanan dengan menggunakan prinsip syariah. Hal itu dapat terjadi karena prospek lembaga keuangan syariah dinilai sangat menjanjikan dilihat dari animo masyarakat di Indonesia.

Ide pendirian bank syariah itu sendiri diakibatkan dari banyaknya kontroversi bunga yang ada pada bank-bank konvensional yang beredar di negara-negara Islam sendiri. Pada abad ke-20 timbul kesadaran di kalangan umat muslim untuk melepaskan diri dari imperealisme barat, membawa dampak yang cukup luas dalam kehidupan sosial politik dan ekonomi. Dalam dunia ekonomi, negara-negara islam ingin melepaskan diri dari konsep ekonomi yang berasal dari negara-negara barat yang tidak sesuai dengan nilai-nilai islam, diantaranya adalah persoalan bunga bank. Oleh karena itu, dipandang perlu adanya bank syariah yang bebas dari segala bentuk praktek bunga.²

¹ Iwan Gunadi, *“Lomba Karya Tulis Perbankan Syariah; Prospek Bank Syariah Pasca Fatwa MUI”*. Yogyakarta: Suara Muhammadiyah. (2005) hal. 161.

² Muhamad, *“Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang Dan Ancaman”*. Yogyakarta: Ekonisia. (2002). Hal.139.

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan yang begitu pesat dan tentunya ini sangat menggembarakan. Salah satu wujud berkembangnya perbankan syariah adalah dengan berkembangnya perbankan yang berlandaskan syariah. Kemunculan perbankan syariah semakin menguat tatkala dalam krisis ekonomi perbankan konvensional mengalami keterpurukan sedangkan perbankan syariah tetap bertahan.³

Masyarakat pada umumnya memiliki banyak pilihan dalam memutuskan tempat, produk, bahkan kerja sama dengan dunia perbankan. Faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang menginvestasikan hartanya pada lembaga keuangan perbankan diantaranya adalah tingkat suku bunga, tingkat pendapatan dan kemajuan teknologi. Nasabah memilih tempat untuk menyimpan dananya bukan hanya sekedar ingin mendapatkan jaminan yang aman dari berbagai bahaya, tetapi juga memiliki nilai bagi nasabah yang artinya sejumlah keuntungan yang diharapkan nasabah dari sesuatu hal yang dikonsumsi atau dibelinya.

Dengan masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai kegiatan usaha yang ada didalam perbankan syariah baik itu berupa jasa ataupun pelayanannya, menyebabkan banyak masyarakat yang kurang tepat pemahamannya mengenai bank syariah tersebut. Sehingga diperlukan pengetahuan dan pemahaman yang cukup agar masyarakat tersebut sepenuhnya memahami dan mau bergabung kedalam kegiatan usaha bank syariah.

Kegiatan bank syariah yang tidak hanya menghimpun dan menyalurkan dana, menyebabkan banyaknya nasabah kemudian menginvestasikan sebagian bahkan seluruh dananya masuk kedalam bank. Sehingga dengan semakin banyaknya konsumen yang bergabung ke bank syariah ini maka penulis juga ingin meneliti langsung kepada para konsumen apa saja yang menyebabna mereka mau bergabung dan menjadi nasabah bank syariah tersebut.

Banyak cara untuk memberikan pemahaman kepada para nasabah ataupun masyarakat agar mau menjadi nasabah bank syariah. Diantaranya adalah, melalui

³ Helmi Muhansyah, “*Mengembangkan Perbankan Syariah Masa Depan Berdasarkan Standar Manajemen Internasional*”. Prospek Bank Syariah Pasca Fatwa MUI. Yogyakarta: Suara Muhammadiyah. (2005) Hal. 39.

pengetahuan yang cukup, kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh bank syariah, promosi atau iklan, tingkat religiusitas dan juga dari tingkat pendapatan konsumen tersebut.

Keberadaan perbankan syariah itu sendiri tidak lepas dari sistem perbankan Indonesia secara umum. Pada tahun 2008, Dewan Perwakilan Rakyat dengan dukungan pemerintah, mengesahkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. UU ini terdiri dari 70 pasal dan dibagi menjadi 13 bab. Secara umum struktur Hukum Perbankan Syariah ini sama dengan Hukum Perbankan Nasional. Aspek baru yang diatur dalam UU ini adalah terkait dengan tata kelola (*corporate governance*), prinsip kehati-hatian (*prudential principles*), manajemen resiko (*risk management*), penyelesaian sengketa, otoritas fatwa dan komite perbankan syariah serta pembinaan dan pengawasan perbankan syariah.⁴

Berdasarkan uraian singkat diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah”**. (*Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Kas Fakultas Ekonomi Condongcatur, Yogyakarta*)

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah?
2. Bagaimana pengaruh religiusitas konsumen terhadap keputusannya untuk menjadi nasabah Bank Syariah?
3. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah Bank Syariah?
4. Bagaimana pengaruh tingkat pendapatan konsumen terhadap keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah?
5. Apakah Pengaruh yang paling dominan menentukan konsumen didalam keputusannya menjadi nasabah Bank Syariah?

⁴ UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

C. Tujuan Penelitian

Dilaksanakannya penelitian ini adalah bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengetahuan dan religiusitas konsumen terhadap keputusannya menjadi nasabah bank syariah, studi pada Bank BNI Syariah Kantor Kas Fakultas Ekonomi Condong Catur Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi dan tingkat pendapatan konsumen terhadap keputusannya menjadi nasabah bank syariah, studi pada Bank BNI Syariah Kantor Kas Fakultas Ekonomi Condong Catur, Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan, religiusitas, promosi dan tingkat pendapatan konsumen terhadap keputusannya menjadi nasabah Bank BNI Syariah Kantor Kas Fakultas Ekonomi Condong Catur, Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Manfaat Teoritis*
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi kepada bank syariah yang diteliti mengenai keputusan para konsumen untuk menjadi nasabah, khususnya bank BNI Syariah Kantor Kas Condongcatur, Yogyakarta.
 - b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai rujukan ataupun sebagai sumber data penting bagi siapa saja termasuk peneliti lain yang membutuhkannya.
2. *Manfaat Praktis*
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan masukan untuk perkembangan bank syariah itu sendiri dan juga dapat menjadi bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan jasa bahkan meningkatkan minat konsumen untuk kemudia menjadi nasabah.
 - b. Bagi bank syariah dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagaimana memberikan pelayanan yang lebih baik dan juga peningkatan promosi yang lebih baik lagi.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka didalam penelitian kali ini diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah berhasil diteliti oleh peneliti sebelumnya baik berupa jurnal, skripsi, tesis, majalah, buku dan hasil riset. Pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan konsumen dan sejenisnya telah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, diantaranya adalah sebagai berikut:

Penelitian yang telah dilakukan oleh **Aditya Abdi** yang berjudul (*Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk, Cabang Bondowoso*). Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa variabel pengetahuan konsumen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Bondowoso. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan $F_{hitung} = 150,900 > F_{tabel} = 4,043$ dan $\alpha = 0,05 > Sig F = 0,000$ dan koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 75,9%, sedangkan sisanya yaitu 24,1% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak di teliti, seperti kualitas pelayanan, lokasi, promosi, dan lain sebagainya.⁵

Diketahui setelah adanya penelitian ini bahwasanya pengetahuan konsumen dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Bondowoso. Keputusan menjadi nasabah merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Bondowoso Bank Syariah Mandiri Bondowoso harus gencar melakukan promosi agar pengetahuan calon nasabah meningkat, sehingga konsumen akan mengalami kemudahan dalam melakukan keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Bondowoso tersebut.

Perbedaannya antara penelitian saudara Aditya Abdi dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah dengan adanya tambahan variabel. Variabel yang penulis teliti terdiri dari empat variabel bebas yaitu, pengetahuan, religiusitas, promosi, dan juga tingkat pendapatan. Sedangkan yang terdahulu ini hanya fokus pada variabel pengetahuan saja. Kemudian, setelah adanya penelitian variabel

⁵ Aditya Abdi, "*Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk, Cabang Bondowoso*", Skripsi. Jember: Universitas Jember (2014).

pengetahuan justru tidak berpengaruh secara signifikan. Sedangkan penelitian yg terdahulu menyatakan bahwa pengetahuan konsumen mempengaruhi keputusan konsumen tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan oleh **Eko Yuliawan** dalam sebuah jurnal dengan judul (*Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT Bank Jawa Barat Syariah Cabang Bandung*). Dijelaskan bahwasanya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap keputusan konsumen sebesar 44.8 %, sedangkan sisanya 55.2 % dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti.⁶

Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif analisis dimana metode ini hanya memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang sedang diteliti. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode regresi sederhana, dengan metode ini akan didapat pengaruh variabel bebas (Pengetahuan Konsumen) terhadap variabel terikat (Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah), dan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah nasabah pada Bank Jabar Syariah Bandung sebanyak 101 orang, pengambilan sampel menggunakan metode teknik *simple random sampling*, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap data yang diperoleh.

Dengan melihat hasil penelitian saudara Eko Yuliawan tersebut maka didapatkan perbedaan penelitian bahwasanya, variabel pengetahuan masih dominan didalam mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen. Sedangkan hasil yang penulis teliti sekarang menyatakan bahwasanya tingkat pendapatanlah yang menjadi variabel paling dominan dalam keputusan menjadi nasabah.

Penelitian selanjutnya yang telah dilakukan oleh **Atanasius Hardian Permana Yogiarto** dengan judul penelitian yaitu (*Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah. Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat*

⁶ Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil, Volume 1, Nomor 01, April 2011.

Pekalongan). Didalamnya dijelaskan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan secara per individu (partial) maupun secara bersama-sama (simultan) terhadap Keputusan penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan.⁷

Perbedaannya dengan yang peneliti lakukan sekarang adalah terdapat pada variabel terikatnya yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah bank syariah saja. Tidak dengan penggunaan jasa tabungan mudharabah, sebagaimana yang telah diteliti oleh saudara Atanadius Hadian Permana Yogiarto.

Penelitian yang telah dilakukan oleh **Atik Masruroh** dengan judul (*Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas dan Disposable Income Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Perbankan Syariah. Studi Kasus Mahasiswa STAIN Salatiga*). Didalam penelitian ini digambarkan bahwasanya disposable income yang dimoderasi oleh tingkat religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi disposable income maka semakin tinggi pula minat menabung mahasiswa yang dimoderasi oleh tingkat religiusitas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan dilapangan dengan teori yang ada.⁸

Perbedaannya dengan yang penulis lakukan penelitian sekarang adalah terletak pada dua variabel bebas yaitu tingkat religiusitas dan juga *disposable income* serta variabel terikatnya yaitu minat untuk menabung di perbankan syariah dengan objek penelitian adalah para mahasiswa. Sedangkan yang penulis teliti saat ini terdiri dari empat variabel bebas serta fokus penelitian pada nasabah langsung yang sudah mempunyai rekening bank BNI Syariah, sehingga layak untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

⁷ Atanadius Hadian Permana Yugiarto, "*Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah. Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan*", Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, (2015)

⁸ Atik Masruroh, "*Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas Dan Disposable Income Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Perbankan Syariah. Studi Kasus Mahasiswa STAIN Salatiga*", Skripsi. Salatiga: STAIN Salatiga, (2015)

Penelitian yang telah dilakukan oleh **Desy Fatmawati** dengan judul (*Pengaruh Pendapatan, Religiusitas, dan Informasi Terhadap Intensi Menabung di Bank Syariah Pada Kalangan Santri Mahasiswa PP. Wahid Hasyim di Sleman*). Didalam hasil penelitian ini dijelaskan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah pendapatan atau uang saku (X1), religiusitas (X2), informasi (X3), dan intensi menabung di bank syariah (Y). Adapun subjek penelitian ini adalah santri mahasiswa di Pondok Pesantren Wahid Hasyim. Sampel penelitian ini berjumlah 250 santri yang diambil dengan menggunakan metode stratified disproportionate random sampling.⁹

Melihat penelitian yang telah dilakukan oleh saudari Desy Fatmawati, dimana menggunakan tiga variabel bebas yaitu, pendapatan, religiusitas, dan informasi. Maka, untuk penelitian yang penulis lakukan sekarang adalah dengan menambahkan dua variabel bebas yaitu, pengetahuan dan juga promosi sehingga lebih atraktif dan variatif lagi untuk melihat bagaimana keputusan nasabah diambil.

Penelitian oleh **Mazz Reza Pranata** dengan judulnya yaitu (*Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan*). Dijelaskan didalam penelitian adalah menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan wadiah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah tabungan wadiah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan.¹⁰

Membandingkan dengan penelitian terdahulu milik saudara Mazz Reza Pranata yang mana pengetahuan konsumen menjadi variabel bebas dan keputusan

⁹ Desy Fatmawati, "*Pengaruh Pendapatan, Religiusitas, Dan Informasi Terhadap Intensi Menabung Di Bank Syariah Pada Kalangan Santri Mahasiswa PP. Wahid Hasyim Di Sleman*", Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, (2015)

¹⁰ Mazz Reza Pranata, "*Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan*", Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara, (2011)

menjadi nasabah *tabungan wadiah* menjadi variabel terikatnya, yang berarti fokus penelitian tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana keputusan konsumen untuk menabung dengan menggunakan *akad wadiah*. Sedangkan yang penulis saat ini teliti yaitu bukan tentang tabungan wadiah melainkan keputusan menjadi nasabah secara umum dengan penambahan empat variabel bebas sebelumnya.

Penelitian oleh **Rafiana Farras** dengan judul penelitian yaitu, (*Pengaruh Pengetahuan Tentang Riba Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Untuk Menjadi Nasabah di Bank Syariah*). Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dengan tingkat efisiensi mencapai nilai 0,002 dengan demikian nilai signifikansi jauh lebih rendah dari nilai alpha 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara variabel x dan variabel y atau dengan kata lain masing-masing variabel saling mempengaruhi.¹¹

Perbandingan dengan penelitian yang dilakukan saudari Rafiana Farras yang mana ia meneliti mengenai pengetahuan para mahasiswa tentang riba terhadap minat untuk menabung pada perbankan syariah. Yang artinya penelitian tersebut fokus terhadap para mahasiswa yang mengetahui tentang apa itu riba' untuk dijadikan sebagai responden, sedangkan penelitian penulis saat ini fokus kepada para nasabah langsung yang berada di bank BNI syariah untuk dimintai pernyataannya tentang penyebab keputusan menjadi nasabah pada bank syariah.

Penelitian yang telah dilakukan oleh **Chusnul Chotimah** yang berjudul (*Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta*). Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Surakarta dan BTN Syariah Cabang Surakarta. Sampel penelitian ini adalah beberapa nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Surakarta dan BTN Syariah Cabang Surakarta. Dengan pemilihan sampel menggunakan *teknik convenience sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui koesioner

¹¹ Rafiana Farras, "Pengaruh Pengetahuan Tentang Riba Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Untuk Menjadi Nasabah Di Bank Syariah", Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, (2010)

nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Surakarta dan BTN Syariah Cabang Surakarta.¹²

Membandingkan dengan penelitian yang dilakukan saudari Chusnul Chotimah, dimana pengaruh produk, pelayanan, promosi dan lokasi menjadi variabel bebasnya. Kemudian juga penelitian tersebut dilaksanakan di dua tempat berbeda dengan beberapa nasabah yang menjadi respondennya, sedangkan yang peneliti lakukan saat ini adalah berfokus pada satu tempat saja yaitu bank BNI Syariah Kantor Kas Condongcatu, Yogyakarta dengan menggunakan variabel pengetahuan, religiusitas, promosi dan juga tingkat pendapatan.

F. Hipotesis

Dari terminologinya, hipotesis merupakan simpulan yang sifatnya masih rendah. Secara singkat, hipotesis dapat dinyatakan sebagai simpulan sementara penelitian. Mengingat sifatnya ini, hipotesis perlu diuji kebenarannya. Hipotesis yang diuji disebut hipotesis nol (H_0), sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diistilahkan dengan hipotesis kerja (H_k).¹³

Sesuai dengan paparan teoritis diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Pengetahuan, religiusitas, promosi dan tingkat pendapatan *berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen* untuk menjadi nasabah di bank syariah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan didalam penelitian ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN.

Didalam pendahuluan ini terdapat beberapa penjelasan mengenai latar belakang masalah, yang mana latar belakang masalah merupakan awal dari penentuan judul yang akan penulis teliti selanjutnya. Sebagai pendahuluan

¹² Chusnul Chotimah, "Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta," Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2014)

¹³ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Erlangga, (2009). Hal. 53

tentunya latar belakang masalah ini dapat menjelaskan secara ringkas dan jelas mengenai pokok bahasan yang melatar belakangi penulis mengambil judul penelitian ini.

Selanjutnya setelah latar belakang masalah adalah beberapa rumusan masalah yang nantinya akan dibahas oleh penulis dalam analisis data dan juga pembahasan. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut maka dibutuhkan tujuan penelitian dan juga manfaat penelitian sebagai jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Tidak lupa pula sistematika penulisan dituliskan dalam pendahuluan ini.

BAB II : LANDASAN TEORI.

Landasan teori merupakan teori yang relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel-variabel yang akan diteliti dan sebagai dasar untuk memberi jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (hipotesis), dan penyusunan instrumen penelitian.

Dalam landasan teori kali ini berisikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis, yaitu mengenai teori tentang pengetahuan, teori tentang religiusitas, teori tentang promosi, teori pengambilan keputusan dan perilaku konsumen yang sesuai dengan prinsip ekonomi islam juga tentang teori pendapatan secara umum serta mengenai bank syariah, produk bank syariah maupun juga kegiatan jasanya.

BAB III : METODE PENELITIAN.

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan dan juga membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian. Dengan demikian metode penelitian yang penulis akan lakukan ini adalah untuk menentukan cara-cara mendapatkan data-data yang kemudian akan dibahas dan diteliti kemudian.

Dalam metode penelitian ini berisikan tentang desain penelitian yang akan penulis lakukan, lokasi penelitian tempat penulis akan teliti, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, metode analisis data dan uji hipotesis yang berupa analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas dan uji koefisiensi determinasi R^2 .

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Hasil penelitian dan juga pembahasan merupakan hasil dari analisis data yang telah diperoleh sebelumnya yang kemudian data-data tersebut diolah sesuai dengan metode penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. selanjutnya adalah data-data tersebut dianalisis disesuaikan dengan beberapa teori yang menjadi landasan teori dalam penelitian kali ini, sehingga ditemukan jawaban-jawaban untuk menjawab beberapa rumusan masalah yang penulis tulis sebelumnya pada bab pendahuluan.

Bab ini berisikan tentang deskripsi objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum mengenai bank BNI Syariah, Bank BNI Syariah Kantor Kas FE Condong Catur Yogyakarta, kemudian juga deskriptif data penelitian dan responden, uji realibilitas dan validitas, deskriptif variabel penelitian, hasil analisis data dan uji hipotesa, pembahasan dan penelitian deskriptif responden terhadap masing-masing variabel.

BAB V : PENUTUP

Penutup adalah merupakan bagian paling akhir didalam suatu penelitian. Baik karya tulis ilmiah maupun juga dengan tugas akhir. Didalam penutup ini tentunya dituliskan beberapa kesimpulan yang menjawab rumusan masalah sebelumnya dan juga diberikan sebuah saran kepada tempat yang diteliti dan juga untuk para peneliti selanjutnya.

Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dan memenuhi harapan tujuan penelitian. Dalam kesimpulan juga akan dilihat apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Kesimpulan juga dibuat berdasarkan perolehan dari hasil analisis penelitian, sehingga dapat dibuktikan kebenarannya. Begitu juga dengan saran, dimana saran ini merupakan dari penulis sendiri untuk para peneliti selanjutnya tentang hal-hal berupa jalan keluar dari masalah penelitian ini.

Pada bab ini berisikan tentang beberapa kesimpulan yang telah dijabarkan dan jelaskan didalam pembahasan yang merupakan jawaban atas rumusan-rumusan masalah yang telah penulis buat dan juga saran yang diberikan oleh peneliti setelah melakukan penelitian ini baik untuk bank BNI Syariah maupun kepada peneliti selanjutnya.