

**ANALISIS PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH RENCANA PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

Malinda Dwi Septiana

NIM 402180054

Pembimbing

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
P O N O R O G O
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Dwi Septiana, Malinda. 2022. “*Analisis Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo*”, **Skripsi.** Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Pembimbing: Unun Roudhlotul Janah, M.Ag.

Kata Kunci: Pengetahuan Produk, Minat, Tabungan iB Hijrah Rencana

Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai lembaga keuangan syariah yang menjalankan kegiatan usaha yaitu penghimpunan dana dalam bentuk simpanan dan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan. Salah satu produk penghimpunan dana adalah produk Tabungan iB Hijrah Rencana. Produk tersebut sudah ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo sejak tahun 2011 sehingga sudah banyak nasabah yang mengetahuinya. Akan tetapi jumlah nasabah pada produk tersebut masih rendah, hal ini karena minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut masih rendah.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo, faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo dan dampak dari pengetahuan produk terhadap minat menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Peneliti menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan), dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian adalah di Jl. Soekarno Hatta Kav 35&37 Ponorogo, Jawa Timur.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo terbagi menjadi tiga yaitu pengetahuan mengenai karakteristik produk, pengetahuan mengenai manfaat produk dan pengetahuan mengenai kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo adalah usia, pendidikan, pengalaman dan sumber informasi. Dampak dari pengetahuan produk terhadap minat menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo masih kurang maksimal.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Malinda Dwi Septiana	402180054	Perbankan Syariah	Analisis Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

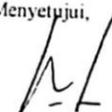
Ponorogo, 5 April 2022

Mengetahui,

KEMENTERIAN Perbankan Syariah

Agus Wahyudi, M.E.I.
NIP. 197502072009011007

Menyetujui,


Unun Roudlotul Janah, M. Ag.
NIP. 197507162005012004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB
Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo
Nama : Malinda Dwi Septiana
NIM : 402180054
Jurusan : Perbankan Syariah

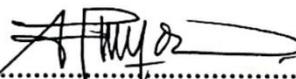
Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang
Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP. 196906241998031002


(.....)

Penguji I
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP. 197502072009011007


(.....)

Penguji II
Unun Roudlotul Jannah, M.Ag
NIP. 197507162005012004


(.....)

Ponorogo, 20 April 2022
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo

Dr. H. Fuhfi Hadi Aminuddin, M.Ag
NIP. 197207142000031005



IAIN
PONOROGO

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanggungjawab dibawah ini:

Nama : Malinda Dwi Septiana
NIM : 402180054
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Analisis Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB
Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing, selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di theses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tersebut seluruhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, April 2022

Pembuat Pernyataan



Malinda Dwi Septiana

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Malinda Dwi Septiana

NIM : 402180054

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH RENCANA PADA BANK MUAMALAT KCP
PONOROGO

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali bagian tertentu
yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, April 2022

Pembuat Pernyataan

METER TEMPEL
962A3AJX718523559
Malinda Dwi Septiana

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin canggih seperti saat ini, peran perbankan dalam memajukan sebuah perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.¹ Perkembangan perekonomian di Indonesia khususnya dalam bidang *financial* seperti sekarang ini tidak terlepas dari adanya institusi komersial modern yang bergerak di bidang keuangan, salah satunya adalah bank.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebut badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa bank berfungsi sebagai *financial intermediary* dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit *surplus* kepada unit *deficit* atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjam.³

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 25.

² Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Ghalia Indonesia), 5.

³ Lukman Santoso & Yutisa Tri Cahyani, *Hukum Perbankan Aspek Perlindungan Hukum Nasabah* (Jawa Tengah: CV. Intishar Publishing, 2019) 49.

Dalam perkembangannya, Perbankan Syariah diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia yang merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia yang menggunakan prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Telah diketahui bahwa Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tahun 1991 oleh Majelis Ulama Indonesia. Dalam kegiatan operasional pada Bank Muamalat terdapat aktivitas salah satunya menghimpun dana (*funding*) yaitu kegiatan lembaga keuangan dalam menarik, mengumpulkan dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk tabungan, giro, deposito atau bentuk lainnya.⁴ Produk penghimpunan dana yang dimiliki bank syariah salah satunya yaitu tabungan. Tabungan merupakan simpanan yang berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, dimana penarikan dapat dilakukan sesuai syarat dan ketentuannya.⁵

Salah satu produk yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu produk Tabungan iB Hijrah Rencana, yang merupakan tabungan dengan tujuan perencanaan keuangan dengan jangka waktu panjang, dengan setoran rutin setiap bulannya dan hanya dapat diambil saat jatuh tempo. Tabungan iB Hijrah Rencana memiliki tujuan untuk mewujudkan impian dari nasabah seperti biaya pendidikan, perjalanan ibadah atau wisata, pernikahan, hingga persiapan pensiun hari tua dapat direncanakan dengan lebih mudah. Dengan hadirnya produk ini diharapkan dapat

⁴ Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 168.

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 134.

dijadikan solusi bagi perencanaan keuangan syariah untuk calon nasabah yang menabung sekaligus ingin merealisasikan impian mereka.

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan yang menggunakan prinsip syariah dengan pengelolaan dana menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. Akad *Mudharabah Mutlaqah* berarti suatu perkongsian antara dua pihak, dimana satu pihak (*shahib al-mal*) menyediakan dana, dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha.⁶

Tabungan iB Hijrah Rencana memiliki beberapa ketentuan yaitu:⁷

1. Usia saat pembukaan rekening minimal 17 tahun, maksimal 60 tahun.
2. Usia pada saat tabungan Muamalat Rencana iB jatuh tempo maksimal 65 tahun.
3. Memiliki rekening Tabungan Muamalat iB sebagai rekening sumber dana nasabah.
4. Penutupan Rekening :
 - a. Otomatis saat telah jatuh tempo.
 - b. Apabila gagal debit setoran selama 3 bulan berturut-turut.
 - c. Atas permintaan Nasabah.
 - d. Apabila saldo hasil klaim nasabah telah dikreditkan ke rekening sumber dana nasabah.

P U N U K U G U

⁶ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 13.

⁷ Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, www.bankmuamalatindonesia.co.id (diakses pada 25 Februari 2022, 08.13).

Produk Tabungan iB Hijrah Rencana memiliki berbagai keunggulan diantaranya:⁸

1. Setoran bulanan rekening mulai dari Rp. 100 ribu dan gratis administrasi bulanan.
2. Jangka waktu menabung sesuai dengan keinginan yaitu 3 bulan hingga 20 tahun.
3. Pengelolaan dana secara syariah menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.
4. Fasilitas autodebit gratis yang secara otomatis memindahkan dana setoran bulanan dari rekening sumber dana.
5. Memberikan proyeksi jumlah dana yang akan diterima nasabah
6. Akan mendapatkan perlindungan asuransi tafakul keluarga.

Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo dalam meningkatkan volume penjualan Tabungan iB Hijrah Rencana melakukan kegiatan pengenalan produk kepada nasabah yang datang ke bank. Pihak bank akan menjelaskan mengenai karakteristik, manfaat dan keunggulan produk Tabungan iB Hijrah Rencana kepada nasabah yang belum mengetahui produk tersebut. Dalam meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana ini penyampaian produk kepada nasabah dilakukan melalui komunikasi secara langsung maupun tidak langsung.

⁸ Ibid.

Pengetahuan produk (*product knowledge*) memiliki peran yang sangat penting dalam meneliti tentang perilaku pembelian suatu produk. Konsumen perlu mengetahui karakteristik suatu produk untuk menghindari kesalahan dalam mengambil keputusan pembelian. Pengetahuan produk akan mempengaruhi keputusan dalam membeli, ketika konsumen memiliki pengetahuan lebih banyak maka akan lebih baik dalam mengambil keputusan, lebih efisien, lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu mengingat kembali informasi dengan lebih baik lagi.

Menurut Notoatmojo pengetahuan merupakan hasil dari “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terhadap objek terjadi melalui panca indra manusia yakni penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba dengan sendiri. Pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian persepsi terhadap objek. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.⁹

Menurut Hurlock besarnya rasa tahu seseorang terhadap sesuatu dapat menentukan tingkat ketertarikan seseorang terhadap sesuatu tersebut. Semakin besar ketertarikan seseorang untuk tahu dan memperoleh pengetahuan maka semakin besar pula minat mereka dalam keinginan dalam suatu hal.¹⁰

⁹ Wawan dan Dewi, *Teori Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia* (Nuha Medika, 2010), 11.

¹⁰ Elizabeth Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Erlangga, 2004), 116.

Konsumen yang baik biasanya memiliki pengetahuan tentang produk yang akan di belinya. Memahami pengetahuan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi pemasar, karena informasi tentang apa yang akan di beli oleh konsumen, dimana konsumen akan membeli, dan kapan konsumen akan membeli sangat tergantung pada pengetahuan konsumen. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan dalam membeli, ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak maka ia akan lebih baik mengambil keputusan, lebih efisien, lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu mengingat kembali informasi dengan lebih baik lagi.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dapat diperoleh dari penginderaan terutama penglihatan dan pendengaran terhadap suatu objek tertentu. Jika seseorang memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap sesuatu maka minat untuk menggunakan barang atau jasa tersebut juga tinggi. Begitu pula sebaliknya, jika pengetahuan seseorang terhadap sesuatu rendah maka minat seseorang untuk menggunakan sesuatu tersebut juga akan rendah.

Seperti yang diungkapkan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹¹

Ketika ada nasabah yang datang ke bank untuk membuka rekening tabungan ataupun menabung pihak bank akan menjelaskan produk Tabungan iB Hijrah Rencana kepada nasabah dek, sehingga nasabah yang sebelumnya tidak mengetahui produk tabungan rencana ini menjadi tahu dengan harapan mereka tertarik menggunakan produk ini dek.

¹¹ Resti Aji Prawistasari, *wawancara*, 19 Januari 2022.

Berikut ini data jumlah nasabah pada produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2020

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
Tabungan iB Hijrah Rencana	21
Tabungan iB Hijrah Haji	60
Seluruh Tabungan	994

Sumber : Laporan Tahunan PT. Bank Muamalat KCP Ponorogo

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Rencana masih sangat rendah. Berdasarkan wawancara dengan ibu Dessy selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹²

Tabungan iB Hijrah Rencana sudah ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo sekitar tahun 2011 dek, akan tetapi jumlah nasabahnya masih sangat sedikit. Untuk itu ketika ada nasabah yang datang ke bank *customer service* akan menjelaskan produk rencana ini kepada nasabah dek.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa produk Tabungan iB Hijrah Rencana bukanlah produk baru di Bank Muamalat KCP Ponorogo dimana produk ini sudah ada sejak tahun 2011. Nasabah sudah banyak yang mengetahui produk Tabungan iB Hijrah Rencana dari berbagai sumber yaitu dari media elektronik dan non elektronik serta dari media cetak. Pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana ini tidak langsung membuat nasabah tertarik untuk menggunakan produk tersebut, padahal Tabungan iB Hijrah Rencana ini merupakan

¹² Desi Ika Liyanawati, *Wawancara*, 11 Desember 2021.

produk unggulan untuk berbagai macam perencanaan. Tabungan ini dapat digunakan untuk rencana wisata, pendidikan, pernikahan, ibadah haji maupun umroh serta rencana lainnya. Dengan setoran dan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah akan sangat membantu nasabah yang memiliki perencanaan akan tetapi belum memiliki dana yang cukup.

Berdasarkan data jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana masih rendah padahal tabungan ini bukanlah produk baru di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa minat nasabah untuk menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Rencana masih rendah meskipun nasabah sudah mengetahui karakter, manfaat, serta keunggulan dari produk tersebut. pada Tahun 2020 terdapat 21 nasabah pada Tabungan iB Hijrah Rencana dan 60 nasabah pada Tabungan iB Hijrah Haji. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana masih kalah jauh dengan Tabungan iB Hijrah Haji, dimana tabungan haji merupakan produk yang baru di Bank Muamalat Ponorogo. Padahal Tabungan iB Hijrah Rencana juga bisa digunakan untuk perencanaan haji dan umroh dengan sistem setoran setiap bulan dengan jangka waktu sesuai keinginan nasabah seperti pada Tabungan iB Hijrah Haji.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti dapat menuangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Analisis Pengetahuan Nasabah Terhadap**

Produk Tabungan iB Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo?
2. Apa saja faktor yang menentukan tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo?
3. Bagaimana dampak dari pengetahuan produk terhadap minat menjadi nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
2. Untuk menganalisis faktor yang menentukan tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
3. Untuk menganalisis dampak dari pengetahuan produk terhadap minat menjadi nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

P O N O R O G O

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi akademik dan lembaga keuangan.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan dan rujukan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu yang berkaitan pada bidang Perbankan Syariah dan dapat dijadikan sarana yang tepat untuk memahami dan mengetahui mengenai transaksi-transaksi yang terjadi di Bank Muamalat KCP Ponorogo, terutama yang berkaitan dengan Pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo ini dapat memberikan manfaat:

- a. Memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik pegawai maupun karyawan yang bersangkutan tentang pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
- b. Memberikan masukan kepada pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan iB Hijrah Rencana.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber hasil penelitian yang telah diteliti oleh peneliti yang dapat dijadikan referensi. Penelitian terdahulu berisi tentang uraian sistematis mengenai hasil penelitian yang akan dilakukan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Welly Puspa Sari (2021) dengan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Talang Bakung Kecamatan Paal Merah Kota Jambi)”.¹³ Hasil penelitian ini adalah tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Talang Bakung Kecamatan Paal Merah Kota Jambi terhadap produk perbankan syariah kategori sangat rendah. Persamaannya yaitu meneliti mengenai pengetahuan terhadap produk perbankan syariah. Adapun perbedaannya dalam penelitian sebelumnya membahas mengenai tingkat pengetahuan masyarakat sedangkan untuk penelitian ini membahas mengenai pengetahuan nasabah. Perbedaan selanjutnya yaitu pada penelitian terdahulu membahas produk perbankan secara luas sedangkan dalam penelitian ini fokus pada produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Frisa Silwy Sitorus (2019) dengan judul “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk Perbankan Syariah di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung

¹³ Welly Puspa Sari, “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Talang Bakung Kecamatan Paal Merah Kota Jambi)” *Skripsi* (Jambi: UIN Sultan Thaha Saifuddin, 2021).

Kota Tanjungbalai”.¹⁴ Hasil penelitian ini adalah masyarakat sudah tahu keberadaan bank syariah akan tetapi pada umumnya tidak sepenuhnya mengetahui semua tentang produk-produk bank syariah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya kesadaran mengenali bank syariah, usia, pendidikan, pekerjaan dan sosial budaya. Persamaannya yaitu meneliti tingkat pengetahuan terhadap produk bank syariah. Adapun perbedaannya dalam penelitian sebelumnya membahas mengenai produk perbankan syariah secara menyeluruh, sedangkan dalam penelitian ini hanya membahas produk Tabungan iB Hijrah Rencana. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian dan objek penelitian dimana pada penelitian terdahulu meneliti masyarakat secara umum, sedangkan dalam penelitian ini membahas nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Inar Asri Ayu (2020) dengan judul “Analisis Pengetahuan Nasabah Tentang Prinsip Produk Perbankan Syariah di Kota Makassar”.¹⁵ Hasil penelitian ini adalah nasabah hanya mengetahui produk yang dijelaskan oleh *customer service* sebatas produk yang akan diambil saja. Persamaannya adalah mengenai pengetahuan nasabah terhadap produk bank syariah. Adapun perbedaannya pada penelitian terdahulu fokus pada pembiayaan mudharabah di BNI Syariah KCP Makassar, sedangkan pada penelitian ini

¹⁴ Frisa Silwy Sitorus, “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk Perbankan Syariah di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai” *Skripsi* (Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara, 2019).

¹⁵ Inar Asri Ayu, “Analisis Pengetahuan Nasabah tentang Prinsip Produk Perbankan Syariah di Kota Makassar” *Skripsi* (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).

membahas mengenai produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Rifka Annisa (2020) dengan judul “Analisis Pengetahuan Nasabah tentang Akad Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Makassar)”. Hasil penelitian ini adalah nasabah sudah memiliki cukup pengetahuan tentang akad perbankan syariah. Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai pengetahuan nasabah. Adapun perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas mengenai akad perbankan syariah, sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai produk Tabungan iB Hijrah Rencana.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Kamaluddin dengan judul skripsi “Persepsi Masyarakat tentang Akad-akad dalam Bank Syariah (Studi di Kecamatan Bacukiki Parepare)”.¹⁶ Hasil penelitian ini adalah masyarakat sudah banyak yang mengetahui tentang keberadaan bank syariah dibuktikan dengan telah memiliki buku tabungan di Bank Syariah. Sedangkan masyarakat yang tidak memahami mengenai akad-akad Bank Syariah dengan alasan belum pernah mendapatkan informasi dan kurangnya sosialisasi dari perbankan syariah. Persamaannya adalah membahas tentang pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah. Adapun perbedaannya adalah dalam penelitian terdahulu membahas mengenai akad-akad bank syariah, sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai produk bank syariah. Perbedaan

¹⁶ Kamaluddin, “Persepsi Masyarakat tentang Akad-Akad Bank Syariah” *Skripsi* (Parepare: IAIN Parepare, 2018).

selanjutnya adalah dalam penelitian terdahulu subjek penelitian adalah masyarakat, sedangkan dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam penelitian ini peneliti langsung mencari data di Bank Muamalat KCP Ponorogo untuk menggali data dan informasi mengenai pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Dimana peneliti memperoleh data dan informasi dengan cara datang langsung ke lapangan pada objek yang alamiah. Objek alamiah merupakan objek yang berkembang apa adanya. Dalam penelitian ini peneliti langsung terjun ke tempat atau lokasi penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KCP Ponorogo yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta Ka 35 dan 37, Banyudono, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena lokasi kantor yang strategis di pusat kota sehingga memudahkan nasabah dalam berhubungan atau melakukan transaksi dengan bank. Selain itu, dengan lokasi yang strategis tersebut akan memudahkan dalam penyaluran informasi serta penggunaan teknologi yang paling tepat dalam memberikan kecepatan dan keakuratan guna melayani nasabah dan meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap produk-produk yang ada di Bank Muamalat. Oleh karena itu, peneliti akan lebih mudah dalam mencari data yang berkaitan dengan pengetahuan nasabah terhadap produk yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

3. Data dan Sumber Data

Adapun data yang dibutuhkan oleh penulis untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan skripsi ini adalah:

a. Data

Data dalam penelitian ini berkaitan dengan rumusan masalah yaitu tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo, faktor yang mempengaruhi pengetahuan nasabah dan dampak dari pengetahuan

nasabah terhadap minat menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan keterangan dari objek penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan pegawai diantaranya yaitu:

- 1) Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* Bank Muamalat KCP Ponorogo.
- 2) Ibu Dessy Ika Liyanawati selaku *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat KCP Ponorogo.
- 3) Ibu Resti Aji Prawistasari selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Ponorogo.
- 4) Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data. Maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan:

a. Wawancara

Data yang diharapkan didapat oleh peneliti dalam wawancara adalah hal yang berkaitan dengan pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana. Dengan melakukan tanya jawab kepada pihak bank dan nasabah untuk mengetahui tingkat

pengetahuan dan minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen dalam penelitian ini tentang laporan data kinerja Bank Muamalat KCP Ponorogo.

5. Teknik Pengolahan Data

a. *Editing*, yaitu memeriksa kembali data yang telah ditemukan dari segi kelengkapan, kejelasan makna, keselarasan satu dengan yang lain, relevansi dan keseragaman satuan atau kelompok data. Dalam hal ini penulis memeriksa kembali data-data yang diperoleh dari semua pihak dalam strategi pemasaran serta beberapa literatur buku sebagai bahan teori yang nantinya berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

b. *Organizing*, yaitu teknik yang digunakan dalam mengolah data dengan cara menyusun data tersebut secara sistematis sebagaimana yang telah direncanakan dalam rumusan masalah.

c. Penemuan hasil riset, data yang diperoleh di olah melalui proses *editing dan organizing* yang selanjutnya dilakukan analisa lanjutan dengan menggunakan teori tertentu sehingga di peroleh kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang diteliti.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, artinya suatu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisis dengan argumen logika yang digambarkan dengan kata atau kalimat.

Dalam penelitian ini menggunakan model analisis menurut Miles dan Huberman, dibagi dalam tiga tahapan yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan dan keadaan data dalam suatu penelitian. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, penelitian menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Teknik triangulasi data yang digunakan dalam penelitian membandingkan atau mengecek baik informasi yang telah diperoleh dengan sumber lainnya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematis maka diperlukan sistematika pembahasan untuk mempermudah penulisan dan mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran keseluruhan skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berfungsi untuk menerangkan teori-teori yang membahas tentang pengetahuan terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana mencakup pengertian pengetahuan produk, jenis pengetahuan produk, dan faktor yang mempengaruhi pengetahuan. Teori minat yang mencakup pengertian minat, faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah, dan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah.

BAB III PAPARAN DATA

Bab ini berisi tentang paparan data yang mencakup profil perusahaan (Bank Muamalat Indonesia), tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana, faktor yang menentukan tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana dan dampak dari pengetahuan produk terhadap minat menjadi nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data serta jawaban atas rumusan masalah yaitu tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana, faktor yang menentukan tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana dan dampak dari pengetahuan produk terhadap minat menjadi nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi pemaparan kesimpulan hasil penelitian atas rumusan masalah yang diteliti dan saran yang dianggap perlu.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengetahuan Produk

1. Pengertian Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi merek produk, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga dan kepercayaan terhadap produk. Setiap konsumen memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda.¹ Menurut Hoyer dan Macinis pengetahuan produk dapat diperoleh dari produk itu sendiri ataupun dari pengalaman penggunaan produk sebelumnya, iklan, interaksi dengan tenaga penjual, informasi dari teman atau media, pengambilan keputusan yang sebelumnya atau penggunaan produk, dan ingatan dari konsumen.²

Menurut Nittissuastro yang dikutip dari Raja Fajar bahwa pengetahuan produk (*product knowledge*) memiliki peran yang penting dalam meneliti tentang perilaku pembelian suatu produk. Konsumen perlu mengetahui karakteristik suatu produk. Apabila konsumen kurang memahami informasi tentang karakteristik suatu produk, konsumen mungkin akan salah dalam mengambil keputusan membeli.³

¹ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

² Raja Fajar Perdana Lubis, "Studi tentang Product Knowledge dan Keputusan Pembelian pada Notebook Acer (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Diponegoro, Semarang) *Skripsi* (Semarang: UNDIP, 2015), 17.

³ Ibid.

Menurut Suwarman pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai informasi mengenai suatu produk. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan terhadap produk. Konsumen memiliki pengetahuan tentang produk yang berbeda-beda, ada yang mencari tahu info dengan datang langsung ke sumbernya, ada pula yang mencari tahu info dari sekitarnya.⁴

Konsumen yang baik biasanya memiliki pengetahuan tentang produk yang akan di belinya. Memahami pengetahuan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi pemasar, karena informasi tentang apa yang akan di beli oleh konsumen, dimana konsumen akan membeli, dan kapan konsumen akan membeli sangat tergantung pada pengetahuan konsumen. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan dalam membeli, ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak maka ia akan lebih baik mengambil keputusan, lebih efisien, lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu mengingat kembali informasi dengan lebih baik lagi.

Berdasarkan beberapa definisi tentang pengetahuan dapat disimpulkan bahwa pengetahuan produk adalah kumpulan informasi mengenai suatu produk yang didapat dari pengalaman yang menjadikan seseorang itu tahu akan sesuatu.

⁴ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

2. Jenis Pengetahuan Produk

Petter dan Olson membagi tiga jenis pengetahuan produk, yaitu:⁵

a. Pengetahuan mengenai atribut atau karakteristik produk

Atribut suatu produk dibagi menjadi atribut fisik dan atribut abstrak. Atribut fisik menggambarkan ciri-ciri suatu produk secara fisik. Sedangkan atribut abstrak menggambarkan karakteristik subjektif dari suatu produk berdasarkan persepsi konsumen.

b. Pengetahuan mengenai manfaat produk

Jenis pengetahuan produk selanjutnya adalah tentang manfaat produk. Secara universal terdapat dua jenis manfaat yang dirasakan konsumen, yaitu:

1) Manfaat fungsional, Manfaat yang dapat dirasakan seorang konsumen atau pembeli secara fisiologis dan fungsi dari produknya.

2) Manfaat emosional, manfaat dari aspek psikologis (perasaan, emosi, dan *mood*) dan aspek sosial.

c. Pengetahuan mengenai kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen

Seorang produsen harus memastikan bahwa konsumen menggunakan produknya dengan benar. Kekeliruan mengfungsikan dapat mengakibatkan suatu produk tidak dapat berfungsi atau bekerja dengan semestinya. Akibatnya konsumen

⁵ Ibid.

akan merasa kecewa, oleh karena itu penjelasan mengenai cara menggunakan produk merupakan syarat penting.

Konsumen juga memiliki pengetahuan mengenai nilai simbolis personal produk dan merek. Nilai merupakan tujuan hidup secara luas. Nilai seringkali melibatkan afeksi emosional dikaitkan dengan tujuan dan kebutuhan tersebut. Ada banyak cara mengelompokkan nilai. Satu skema mengidentifikasi dua jenis atau tingkat yaitu nilai instrumental dan nilai terminal.

- a. Nilai instrumental, lebih cenderung ke model/jenis tindakan yaitu cara bertingkah laku yang memiliki nilai positif bagi seseorang (misalnya: menunjukkan kemampuan untuk dipercaya).
- b. Nilai terminal, dengan kata lain lebih cenderung ke pernyataan psikologis yang lebih luas (misalnya: senang, damai, sukses).

Kedua nilai instrumental dan terminal (tujuan dan kebutuhan) menghadirkan konsekuensi paling pribadi seseorang yang ingin mereka capai dalam kehidupan.

3. Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmojo ada 6 tingkatan pengetahuan yang dicakup dalam domain kognitif, yaitu:

- a. Tahu (*know*)

Tahu (*know*) diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan

tingkat ini adalah mengingat kembali (recall) sesuatu spesifik dari keseluruhan bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu, tahu ini merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. Kata kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, menyatakan, dan sebagainya

b. Memahami (*comprehension*)

Memahami (*comprehension*) diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari

c. Aplikasi (*application*)

Aplikasi (*application*) diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi real (sebenarnya). Aplikasi ini dapat diartikan sebagai aplikasi atau penggunaan hukum-hukum, rumus, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain.

d. Analisis (*analysis*)

Analisis (*analysis*) adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam satu struktur organisasi, dan

masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis ini dapat dilihat dari penggunaan kata kerja, seperti dapat menggambarkan (membuat bagan), membedakan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.

e. Sintesis (*synthesis*)

Sintesis (*synthesis*) diartikan merujuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang ada. Misalnya dapat merencanakan, dapat menyesuaikan, dan sebagainya terhadap suatu teori atau rumusan-rumusan yang telah ada.

f. Evaluasi (*evaluation*)

Evaluasi (*evaluation*) ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian ini didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri, atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, menurut Notoatmojo yaitu:

a. Umur

Umur sangat erat hubungannya dengan pengetahuan seseorang, karena semakin bertambah usia maka semakin banyak pula pengetahuannya.

b. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka diharapkan pengetahuan manusia akan semakin baik. Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain atau individu, kelompok masyarakat sehingga mereka memperoleh tujuan yang diharapkan.

c. Pekerjaan

Pekerjaan mempengaruhi seseorang dalam memperoleh informasi, seseorang yang bekerja di luar rumah akan lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan informasi dari luar. Semakin banyak orang bekerja maka akan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang lebih banyak dan luas dari pada orang yang tidak bekerja.

d. Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang telah diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi di masa lalu.

e. Sumber informasi

Informasi adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata

dan terasa bagi kepuasan saat ini atau mendatang, informasi yang datang dari pengirim pesan yang ditujukan kepada penerima pesan, seperti:

- 1) Media cetak seperti booklet, poster, rubrik, brosur, dan lain-lain.
- 2) Media elektronik, seperti televisi, radio, slide, dan lain-lain.
- 3) Non media, seperti dari keluarga, teman, dan lain-lain.

B. Minat

1. Pengertian Minat

Menurut Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Secara sederhana, minat dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut, disertai dengan perasaan senang.⁶ Menurut Whiterington, minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih dan melakukan sesuatu kegiatan tertentu di antara sejumlah kegiatan lain yang tersedia.⁷

Minat adalah motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan dalam melakukan fungsinya, kehendak itu berkaitan dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional

⁶ Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)* (Jakarta: Kencana, 2004), 263.

⁷ H. C. Whiterington, *Psikologi Pendidikan*, Terjemahan M. Buchari (Jakarta: Aksara Baru, 1982), 122.

analisis, sedangkan perasaan yang bersifat halus atau tajam lebih menambahkan kebutuhan dan akal berfungsi sebagai pengingat pikiran dan perasaan itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur dengan sebaik-baiknya.⁸

Berkaitan dengan keinginan konsumen untuk membeli dikenal dengan istilah minat beli. Minat beli merupakan bagian dari proses menuju arah tindakan pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah

Berikut yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah yaitu:⁹

a. Pelayanan

Pelayanan dalam bentuk pemberian layanan baik pelayanan sarana maupun pelayanan bertransaksi yang diberikan oleh produsen baik terhadap penggunaan barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan harus memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik.

b. Produk dan jasa

Produk dan jasa adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke masyarakat untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau

⁸ Sukanto M.M, *Nafsiologi* (Jakarta: Integritasi Press, 1985), 120.

⁹ Reni Almeisari Adkha, "Promosi pada Produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo" *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021), 37.

dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah

Menurut Kotler dan Keller nasabah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada diluar diri manusia (Eksternal) dan faktor-faktor yang ada di dalam diri manusia (Internal):

a. Faktor-faktor yang ada di dalam diri manusia (Internal)

1) Faktor pribadi

a) Usia dan tahap siklus hidup

Orang akan mengubah barang atau jasa yang mereka beli sepanjang kehidupan mereka, karena keadaan akan terus berjalan sesuai dengan tahapan manusia yang dari bayi sampai tua.

b) Pekerjaan

Pekerjaan juga mempengaruhi pola konsumsi bagi seseorang. Para pemasar berusaha untuk mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang mempunyai minat lebih pada produk dan jasa.

c) Keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi meliputi pendapatan untuk dibelanjakan, tabungan dan kekayaan, hutang, kekuatan dalam meminjam, serta pendirian terhadap belanja dan menabung.

Keadaan ekonomi seseorang dapat mempengaruhi pilihan produk yang akan dibeli.

- d) Gaya hidup adalah pola hidup seseorang yang diungkapkan dalam kegiatan, minat, dan pendapat seseorang.
- e) Kepribadian adalah pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertindak laku. Variabel yang dapat mencerminkan tingkah laku seseorang adalah aktivitas, minat dan opini.
- f) Konsep diri adalah cara yang digunakan seseorang untuk melihat dirinya sendiri, dan tentang gambaran orang yang sama pada saat waktu yang bersamaan.

2) Faktor Psikologis

a) Sikap dan kepercayaan

Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk beraksi terhadap penawaran produk dalam masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsisten. Sikap mempengaruhi kepercayaan, dan kepercayaan juga mempengaruhi sikap, sehingga sikap dan kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pembelian.¹⁰

¹⁰ Basu Swastha & Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 1998), 108-110.

b) Motivasi

Menurut M. Utsman Najati, motivasi adalah kekuatan penggerak yang membangkitkan aktivitas pada makhluk hidup, dan menimbulkan tingkah laku serta mengarahkannya menuju tujuan tertentu.¹¹ Motivasi adalah suatu dorongan kepada seseorang untuk bertindak. Terdapat dua motif yang menyebabkan orang membeli yaitu:¹²

(1) Motif rasional yaitu motif pada kenyataan-kenyataan yang ditunjukkan oleh pembeli.

(2) Motif emosional yaitu motif pembelian yang dikaitkan dengan perasaan membeli.

c) Persepsi

Persepsi adalah sebagai proses bagaimana seseorang dalam menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.

d) Pengetahuan

Pengalaman dapat diperoleh dari perbuatan masa lalu, yang dapat dipelajari karena dengan belajar dapat dijadikan pengalaman bagi suatu individu.¹³ Sehingga pengetahuan

¹¹ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi (Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam)* (Jakarta: Prenada Media Group, 2009), 183.

¹² Basri, *Bisnis Pengantar Edisi Pertama* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2005), 133.

¹³ Basu Swastha & Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 1998), 108-111.

adalah perubahan perilaku seseorang yang berasal dari pengalaman yang diperolehnya.

b. Faktor-faktor yang ada di luar diri manusia (Eksternal)

1) Faktor kebudayaan dan kelas sosial

Menurut Stanton kebudayaan adalah simbol dan fakta yang kompleks, yang diciptakan oleh manusia, diturunkan dari generasi ke generasi sebagai penentu dan pengatur tingkah laku manusia dalam masyarakat. Simbol dalam hal ini seperti sikap, pendapat, kepercayaan, nilai, bahasa, agama, produk, dsb.

Sedangkan kelas sosial dalam masyarakat dibagi menjadi tiga golongan yaitu golongan atas, golongan menengah, dan golongan bawah. Dasar pembagiannya sesuai dengan pendapatan, macam perumahan, dan lokasi tempat tinggal. Diantara kelas-kelas tersebut terdapat perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap iklan perusahaan. Keanggotaan seseorang dalam suatu kelas dapat mempengaruhi perilakunya dalam pembelian.

2) Faktor sosial

a) Kelompok referensi kecil

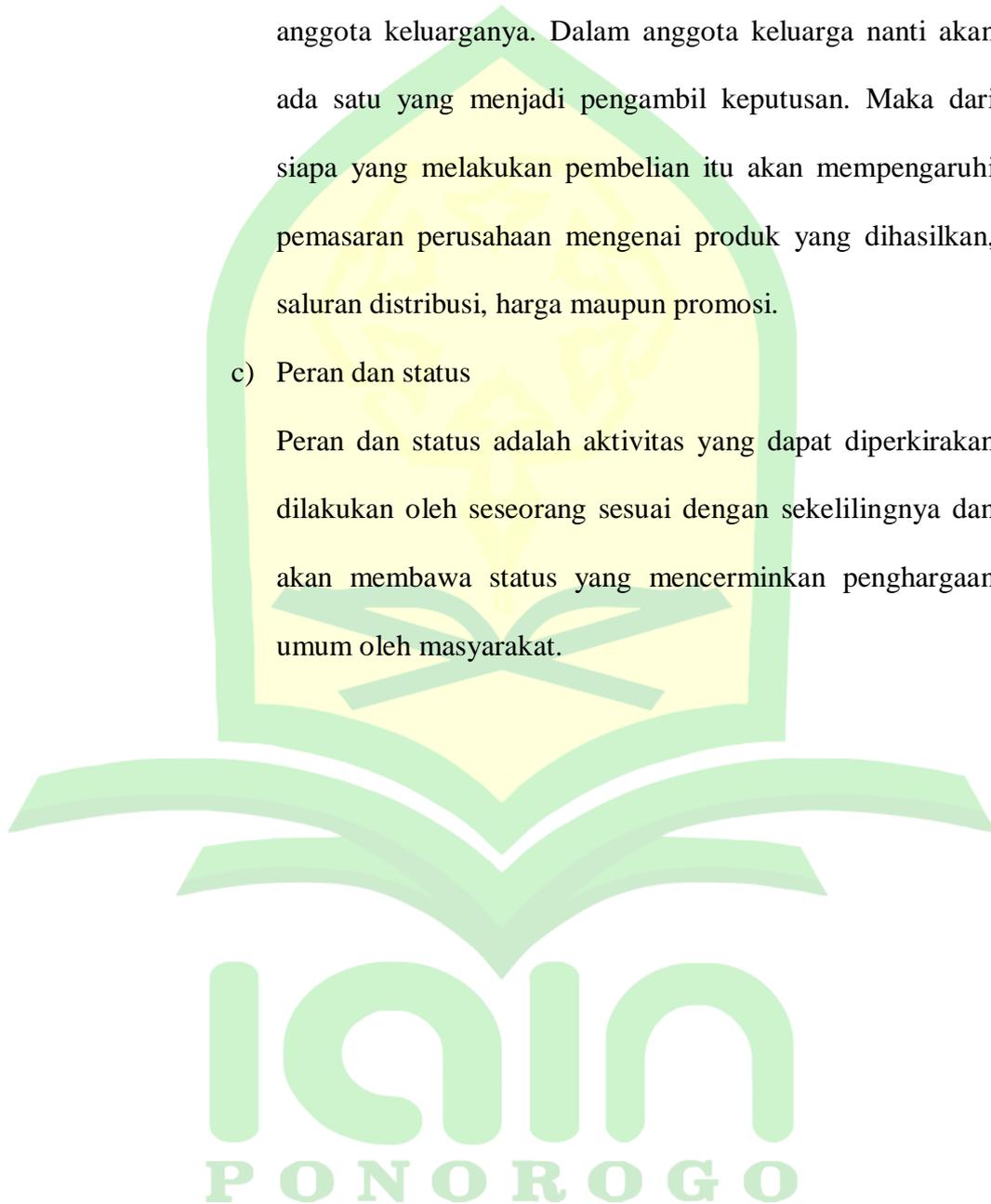
Kelompok ini sering dijadikan pedoman konsumen dalam pembeliannya baik dalam bertingkah laku baik fisik maupun mentalnya. Kelompok ini juga mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembeliannya.

b) Keluarga

Setiap anggota keluarga mempunyai selera masing-masing, sehingga mereka dapat membeli sesuatu yang berbeda dari anggota keluarganya. Dalam anggota keluarga nanti akan ada satu yang menjadi pengambil keputusan. Maka dari siapa yang melakukan pembelian itu akan mempengaruhi pemasaran perusahaan mengenai produk yang dihasilkan, saluran distribusi, harga maupun promosi.

c) Peran dan status

Peran dan status adalah aktivitas yang dapat diperkirakan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan sekelilingnya dan akan membawa status yang mencerminkan penghargaan umum oleh masyarakat.



BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia.

Selanjutnya sampai dengan 2013, BMI telah melaksanakan serangkaian aksi korporasi berupa Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMTED) sebanyak lima kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Tafakul), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004, juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industry perbankan syariah.

Seiring kapasitas bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM

Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 55 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence.*”¹

¹ Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, www.bankmuamalatindonesia.co.id (diakses pada 2 Maret 2022, 10.06).

2. Visi dan Misi

Berikut adalah visi dan misi dari Bank Muamalat Indonesia:²

a. Visi

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 Bank terbesar di Indonesia dengan eksistensi penguasaan yang diakui di tingkat regional.

b. Misi

Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Letak Geografis

Bank Muamalat KCP Ponorogo beralamatkan di Jalan Soekarno Haatta Kav. 35 & 37 Ponorogo, Jawa Timur. Secara geografis lokasi Bank Muamalat sangat strategis karena terletak di pusat kota Ponorogo sehingga akan memudahkan masyarakat dalam berhubungan dengan bank. Letaknya yang strategis akan mempermudah jangkauan masyarakat umum untuk memanfaatkan produk maupun jasa yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

² Ibid.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo

Tabel 3.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo³

STRUKTUR ORGANISASI BANK MUAMALAT KCP PONOROGO	
<i>Branch Manager</i>	Pandu Bagaskara
<i>Sub Branch Operation Supervisor</i>	Rio Siantono
<i>Branch Collection</i>	Fadhil Wafa
<i>Relationship Manager Funding</i>	Dessy Ika Liyanawati
<i>Relationship Manager Funding</i>	Chrisna Faradilla
<i>Customer Service</i>	Resti Aji Prawistasari
<i>Teller</i>	Erly Nuryana
<i>Security</i>	Sukis Rianto
<i>Cleaning Service</i>	Hendra

5. Produk dan layanan Bank Muamalat

Produk-produk Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Terdapat berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer/ SKN/ RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Hijrah melalui mobile banking dan internet banking.

³ Bank Muamalat KCP Ponorogo

2) Tabungan iB Hijrah Haji

Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Tabungan ini dikhususkan untuk nasabah yang memiliki niat untuk berangkat haji atau umroh. Tabungan ini tidak boleh diambil sebelum mencapai batas tertentu untuk daftar pesan kursi haji atau umroh.

3) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Diperuntukkan untuk perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

4) Tabungan-Ku

Tabungan-Ku merupakan tabungan untuk perorangan dari semua kalangan yang dibuat dengan persyaratan mudah dan ringan.

5) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Hijrah Prima

dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS.

6) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan ini diperuntukkan masyarakat yang memiliki rencana atau impian di masa depan. Rencana dan impian di masa depan memerlukan perencanaan keuangan yang dilakukan mulai saat ini, seperti halnya dengan perencanaan pendidikan atau studi lanjut baik S1, S2, atau S3, rencana pernikahan, rencana wisata, rencana membeli rumah dan sebagainya.

7) Tabungan iB SimPel

Tabungan iB SimPel merupakan tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

8) Deposito iB Hijrah

Selain simpanan wadhiah Bank Muamalat Ponorogo juga menawarkan produk simpanan deposito syariah, yaitu simpanan berjangka dengan menggunakan prinsip bagi hasil yang penarikannya dilakukan pada waktu yang telah ditentukan.

9) Giro iB Hijrah Ultima

Giro iB Hijrah Ultima adalah simpanan berbasis akad *mudharabah* yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Letter of Authorization (LOA), dan/atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di bank.

Produk Giro iB Hijrah Ultima adalah Giro berbasis akad *mudharabah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 2 mata uang asing (IDR, USD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*).

10) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah Attijary adalah simpanan berbasis akad *wadhiah* yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Letter of Authorization (LOA), dan/atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan di bank.⁴

b. Produk Penyaluran Dana

1) KPR iB Hijrah

KPR iB Hijrah merupakan produk pembiayaan bagi masyarakat yang ingin mewujudkan rumah impian yang lebih berkah. KPR iB Hijrah ini dapat digunakan untuk fasilitas *take*

⁴ www.bankmuamalatindonesia.co.id (diakses pada 21 Maret 2022, 06.48).

over dari bank lain, pembelian unit properti, renovasi dan keperluan konsumtif lainnya.

2) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan iB Modal Kerja merupakan produk pembiayaan untuk masyarakat yang digunakan untuk membantu kebutuhan modal kerja usaha. Tujuannya dapat membantu kelancaran operasional dan rencana pengembangan kerja usaha akan terjamin. Pembiayaan ini diperuntukkan untuk perorangan (WNI), pemilik usaha, dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

3) Pembiayaan iB Muamalat Asset Rifinance Syariah

Produk pembiayaan iB Muamalat Asset Rifinance Syariah adalah produk pembiayaan khusus segmentasi corporate dengan skema *refinancing* berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu aset produktif maupun aset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan *bowheer* dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

4) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha nasabah sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah disusun.

5) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha nasabah untuk membeli, membangun atau merenovasi property maupun pengalihan *take over* pembiayaan property bank lain untuk kebutuhan bisnis nasabah.⁵

c. Layanan Bank Muamalat⁶

1) Perbankan Internasional

(a) Kas Kilat

Kas kilat adalah layanan yang diberikan Bank kepada nasabah serta masyarakat lainnya, untuk menerima kiriman uang, baik tunai maupun non tunai khususnya WNI yang bermukim di luar negeri

(b) *Incoming Muamalat Remittance* iB

Incoming Muamalat Remittance iB adalah kiriman uang masuk dalam denominasi value asing yang ditunjukkan kepada penerima, baik untuk diterima tunai maupun dikreditkan ke rekening penerima yang merupakan nasabah Bank.

(c) *Outgoing Muamalat Remittance* iB

Outgoing Muamalat Remittance iB adalah kiriman uang keluar dalam denominasi value asing yang

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

ditunjukkan kepada penerima, baik untuk diterima tunai maupun dikreditkan ke rekening penerima pada bank lain, baik di dalam maupun luar negeri sesuai dengan instruksi pengirim melalui Bank.

(d) Tabungan Nusantara

Tabungan syariah yang dikelola dengan akad bagi hasil dengan tambahan keuntungan kemudahan layanan *remittance*, sehingga selain menabung juga mudah melakukan transaksi *remittance*. Tabungan Nusantara merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi (untuk rata-rata saldo tertentu).

2) Layanan 24 jam

(a) ATM Muamalat

ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan nasabah melakukan info saldo, cetak transaksi terakhir, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan pembayaran ZIS.

(b) Muamalat Mobile

Muamalat Mobile adalah aplikasi yang meliputi lokasi ATM/Cabang, info produk, Call Center 1 500 016, bahasa, kiblat, jadwal sholat dan aplikasi Haji dan Umroh. Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia menawarkan

kemudahan dalam bertransaksi secara *real time*, aman dan praktis menggunakan perangkat *smartphone* nasabah melalui koneksi internet dengan fitur yang bisa diakses adalah pemindah bukuan, transfer antar bank, cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian serta 10 transaksi terakhir, dan mutasi rekening.

(c) Internet Banking Muamalat

Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah Ritel (Individu) dalam melakukan transaksi financial seperti pemindah bukuan, transfer antar bank, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa serta transaksi nonfinansial seperti cek saldo, 5 transaksi terakhir dan cek mutasi. Melalui fitur transaksi Debit Online di Internet Banking Muamalat nasabah dapat berbelanja di mitra *merchant-merchant* Bank Muamalat Indonesia secara lebih mudah dan praktis.

(d) Cash Management System

Layanan ini lebih berkonsentrasi pada nasabah korporat. Dalam layanan ini, Bank Muamalat Indonesia menyelenggarakan penerimaan/koleksi pemasukan dana (*collection*), pembayaran /pengeluaran dana serta mengelola likuiditas bank.

(e) Sala Muamalat

Merupakan layanan Phone Banking 24 jam melalui telepon 1500016/ (021) 1500016 (jika dihubungi mmelalui telepon seluler) yang memberikan kemudahan kepada nasabah setiap saat dan di manapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar Bank Muamalat Indonesia hingga maksimal Rp 50.000.000 serta pembayaran ZIS.

6. Tabungan iB Hijrah Rencana

a. Pengertian Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat yang memiliki rencana atau impian di masa depan dengan jangka menabung mulai dari 3 bulan hingga 20 tahun. Rencana dan impian di masa depan memerlukan perencanaan keuangan yang dilakukan mulai saat ini, mulai dari melanjutkan pendidikan, ibadah haji atau umroh, wisata, hingga persiapan pensiun hari tua dapat direncanakan dengan lebih mudah.

Tabungan iB Hijrah rencana menggunakan akad *Mudharabah Mutlqaah*, dimana *shahibul maal* memberikan kebebasan kepada *mudharib* dalam mengelola dananya sesuai dengan prinsip syariah. Adapun setoran bulanan minimal 100 ribu dan maksimal 1 juta dengan sistem autodebit dari Tabungan

Muamalat iB dan tidak dapat ditarik oleh nasabah kecuali dalam rangka penutupan rekening. Tabungan iB Hijrah Rencana ini memberikan gambaran proyeksi jumlah dana yang akan diterima dengan bagi hasil 30:70, yaitu 30% untuk nasabah dan 70% untuk bank.

b. Syarat Pembukaan Rekening Tabungan iB Hijrah Rencana

- 1) Melampirkan *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk.
- 2) Melampirkan *fotocopy* Nomor Pokok Wajib Pajak.
- 3) Usia saat pembukaan rekening minimal 17 tahun, maksimal 60 tahun.
- 4) Usia pada saat tabungan Muamalat Rencana iB jatuh tempo maksimal 65 tahun.
- 5) Memiliki rekening Tabungan Muamalat iB sebagai rekening sumber dana nasabah.

c. Keunggulan Tabungan iB Hijrah Rencana⁷

1) Sesuai Syariah

Mendapat ketenangan batin dari produk perbankan yang menjaga kemurnian kaidah syariah.

2) Terpercaya

Dipersembahkan oleh bank pertama murni syariah yang telah teruji melewati tahunan pengalaman.

3) Beragam Manfaat

⁷ Brosur Tabungan iB Hijrah Rencana Bank Muamalat

a) Fleksibel

Nominal jangka waktu menabung dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

b) Ringan

Setoran bulanan mulai dari Rp100 ribu dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

c) Nyaman

Fasilitas autodebit bebas biaya yang secara otomatis memindahkan dana setoran bulanan dari rekening sumber dana. Saat jatuh tempo, saldo Tabungan iB Hijrah Rencana akan berpindah buku secara otomatis ke rekening sumber dana nasabah.

d) Terukur

Memberikan gambaran proyeksi jumlah dana yang akan diterima. Nasabah dapat mengetahui indikasi total dana dengan jumlah bagi hasil yang kompetitif.

e) Melindungi

Nasabah akan mendapatkan perlindungan asuransi jiwa tanpa perlu melakukan *medical checkup*, dengan biaya premi ditanggung oleh bank sepenuhnya. Tabungan iB Hijrah Rencana dilengkapi dengan asuransi jiwa syariah dari perusahaan asuransi syariah yang ditunjuk oleh bank.

Adapun manfaat asuransi yaitu:

(1) Jangka waktu menabung di bawah 6 bulan

Mitra asuransi akan membayar sisa setoran bulanan sampai jatuh tempo secara *lumpsum* ditambah santunan duka 20 kali setoran bulanan apabila nasabah meninggal dunia karena kecelakaan.

(2) Jangka waktu menabung 6 bulan sampai 20 tahun

Mitra asuransi akan membayar sisa setoran bulanan sampai jatuh tempo secara *lumpsum* ditambah santunan duka 20 kali setoran bulanan apabila nasabah meninggal dunia karena kecelakaan atau meninggal dunia secara wajar.⁸

B. Data

1. Tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Pengetahuan produk (*product knowledge*) memiliki peran yang sangat penting terhadap perilaku pembelian suatu produk. Pengetahuan produk akan mempengaruhi keputusan dalam membeli, ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, lebih efisien, lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu mengingat informasi dengan lebih baik lagi.

⁸ Brosur Bank Muamalat Indonesia

Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Resti Aji Prawistasari selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:⁹

Pengetahuan produk itu memang sangat penting dan erat kaitannya dengan minat beli. Seperti di Bank Muamalat ini, ketika ada nasabah yang datang ke bank untuk melakukan transaksi kita melakukan *cross selling* kepada nasabah, jadi kita tawarkan tabungan iB Hijrah Rencana ini kepada nasabah dengan menjelaskan benefit dan keunggulannya. Tujuannya kalau nasabah belum mengetahui produknya mereka jadi tahu dan paham dek. Karena tugas kita sebagai *customer service* itu memahami nasabah yang belum paham, jangan sampai nasabah itu pulang tetapi masih bingung.

Sedangkan menurut Ibu Dessy selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁰

Untuk tabungan rencana ini dikenalkan secara *personal selling* oleh *customer service* kepada nasabah yang datang ke bank maupun melalui whatsapp dek, jadi nasabah yang belum tahu tabungan rencana ini bisa tahu. Tabungan ini juga bukan produk baru di Bank Muamalat jadi pastinya banyak nasabah yang mengetahui tabungan ini.

Dapat disimpulkan bahwa produk Tabungan iB Hijrah Rencana bukanlah produk baru di Bank Muamalat KCP Ponorogo, tabungan ini sudah ada sekitar tahun 2011 sehingga sudah banyak nasabah yang mengetahuinya. Tabungan ini dikenalkan secara langsung oleh *customer service* kepada nasabah baik secara *face to face* maupun melalui media whatsapp disesuaikan dengan kebutuhan nasabah seperti perencanaan ibadah haji dan umroh, wisata, pendidikan, dan lain-lain.

⁹ Resti, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

¹⁰ Desi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

Dengan begitu, nasabah yang belum mengetahui produk ini menjadi tahu dan paham dengan Tabungan iB Hijrah Rencana ini.

Pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana dibagi menjadi tiga yaitu pengetahuan mengenai atribut atau karakteristik produk, pengetahuan mengenai manfaat produk, dan pengetahuan mengenai kepuasan yang diberikan bagi konsumen.

a. Pengetahuan mengenai atribut atau karakteristik produk

Beberapa pendapat masyarakat tentang karakteristik Tabungan iB Hijrah Rencana yaitu seperti yang dikatakan bapak Alvian selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹¹

Iya mbak saya tahu tabungan iB Hijrah Rencana, tabungan untuk rencana pernikahan, haji atau umroh, dan rencana lain sesuai kebutuhan nasabah dan bagi hasilnya lebih tinggi dari pada tabungan biasa.

Menurut Ibu Widiati selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹²

Tahu mbak, tabungan rencana itu tabungan yang untuk perencanaan masa depan sesuai dengan prinsip syariah seperti biaya pendidikan dan ibadah haji. Tabungan ini juga tidak bisa diambil sewaktu-waktu.

Menurut Ibu Diana selaku Nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹³

Tabungan iB Hijrah Rencana ini saya tahu mbak, tabungan untuk rencana pernikahan, pendidikan, atau haji mbak tergantung keinginan nasabah dan tidak bisa diambil sewaktu-waktu mbak. Dengan setoran rutin setiap bulannya akan melatih untuk tertib menabung mbak, saya tahu ini

¹¹ Alvian, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

¹² Widiati, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

¹³ Diana, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

dari CS mbak, saya pernah ditawari untuk membuka tabungan ini.

Menurut Bapak Abdul Aziz selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁴

Saya tahu mbak, tabungan rencana itu tabungan untuk nasabah yang punya rencana, seperti untuk ibadah haji, untuk pernikahan, dan kalau mahasiswa untuk biaya pendidikan. Dengan tabungan rencana ini nasabah wajib menabung setiap bulannya dan tidak bisa ditarik sewaktu-waktu mbak.

Menurut bapak Muhammad Yani selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁵

Iya mbak saya tahu Tabungan iB Hijrah Rencana, tabungan ini untuk nasabah yang memiliki rencana misalnya untuk biaya haji, kalau untuk akadnya saya kurang tahu mbak setau saya tabungan ini tidak bisa diambil sewaktu-waktu dan kalau tidak salah minimal jangka menabungnya 3 bulan mbak.

Menurut ibu Fitri selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁶

Iya mbak di Bank Muamalat ada tabungan iB Hijrah Rencana, saya kurang tahu mbak kalau untuk akad dan jangka menabungnya. Saya hanya tau kalau tabungan ini untuk perencanaan nasabah mbak.

Menurut ibu Triani selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁷

Saya kurang tahu mbak tabungan iB Hijrah Rencana, kegunaannya mungkin seperti namanya untuk perencanaan nasabah mbak, tapi kalau untuk akad dan lain-

¹⁴ Abdul Aziz, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

¹⁵ Muhammad Yani, *Wawancara*, 26 April 2022.

¹⁶ Fitri, *Wawancara*, 26 April 2022.

¹⁷ Triani, *Wawancara*, 26 April 2022.

lainnya saya tidak tahu mbak karena saya juga nasabah baru di Bank Muamalat Ponorogo.

Berdasarkan wawancara tersebut terdapat nasabah yang pengetahuannya terhadap karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana masih kurang dan ada juga nasabah yang sudah mengetahui beberapa karakteristik dari tabungan tersebut. Hasil wawancara tersebut jika digambarkan ke dalam diagram adalah sebagai berikut:



Pengetahuan nasabah terhadap karakteristik produk Tabungan iB Hijrah Rencana di klasifikasikan menjadi tiga tingkatan yaitu nasabah dengan pengetahuan rendah, sedang dan tinggi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah bahwa terdapat nasabah yang belum mengetahui Tabungan iB Hijrah Rencana dan ada juga yang sudah mengetahui beberapa karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat Ponorogo akan tetapi tidak secara menyeluruh atau komprehensif.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 nasabah yang belum mengetahui karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Akan

tetapi juga ada 6 nasabah yang sudah mengetahui beberapa karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Adapun karakteristik dari tabungan ini antara lain: merupakan tabungan berjangka yang tidak dapat diambil sewaktu-waktu, tabungan ini dapat membantu nasabah yang memiliki rencana atau impian akan tetapi belum memiliki dana yang cukup sehingga dengan adanya tabungan ini akan membantu nasabah mewujudkan impian mereka, tabungan ini dapat digunakan untuk perencanaan pendidikan, pernikahan, ibadah haji maupun umroh, persiapan pensiun hari tua, dan wisata.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat dua tingkat pengetahuan nasabah terhadap karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana yaitu rendah dan sedang. pengetahuan nasabah yang rendah dikarenakan nasabah tidak mengetahui karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Tingkat pengetahuan yang sedang karena nasabah mengetahui beberapa karakteristik secara umum, mereka belum mengetahui karakteristik produk secara menyeluruh atau komprehensif.

iajin
PONOROGO

b. Pengetahuana mengenai manfaat produk

Menurut Bapak Alvian selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁸

Setorannya minimal Rp. 100 dan langsung diambilkan dari rekening induknya mbak jadi nasabah tidak perlu ke bank.

Menurut Ibu Widiati selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:¹⁹

Setoran bulannya minimal Rp.100 ribu mbak, dengan tabungan seperti ini nasabah bisa menabung secara rutin setiap bulannya.

Menurut Ibu Diana selaku Nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²⁰

Tabungan ini setorannya ringan sesuai dengan kemampuan nasabah mbak minimal Rp. 100 ribu perbulannya. Dan jangkanya sesuai keinginan nasabah mbak jadi tidak bisa diambil sewaktu-waktu.

Menurut Bapak Abdul Aziz selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²¹

Tabungan ini setorannya juga ringan dan jangka menabungnya sesuai dengan keinginan nasabah.

Menurut bapak Muhammad Yani selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²²

Iya mbak saya tahu jangka menabungnya itu berjangka mirip seperti deposito minimal 3 bulan sesuai

¹⁸ Alvian, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

¹⁹ Widiati, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

²⁰ Diana, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

²¹ Abdul Aziz, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

²² Muhammad Yani, *Wawancara*, 26 April 2022.

dengan kebutuhan nasabah dan setorannya juga terserah nasabah mbak minimal kalau tidak salah 100 ribu mbak.

Menurut ibu Fitri selaku nasabah Bank Muamalat KCP

Ponorogo bahwa:²³

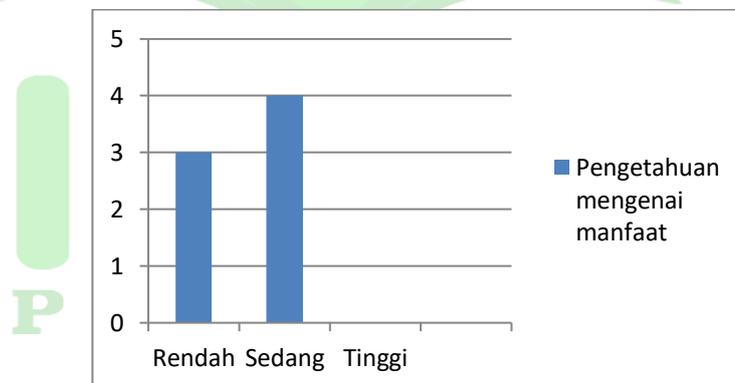
Saya kurang tahu mbak untuk jangka waktu menabungnya, kalau setoran minimalnya 100 ribu sampai 1 juta mbak.

Menurut ibu Triani selaku nasabah Bank Muamalat KCP

Ponorogo bahwa:²⁴

Saya kurang tahu mbak untuk manfaat-manfaat itu, minimal setoran, jangka menabung dan lain-lain saya tidak tahu mbak, karena saya hanya tahu sekilas dari brosur yang ada mbak.

Berdasarkan wawancara tersebut terdapat nasabah yang belum mengetahui sama sekali manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana, akan tetapi juga terdapat beberapa nasabah yang sudah mengetahui beberapa manfaat yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana ini. Hasil wawancara tersebut jika digambarkan ke dalam diagram adalah sebagai berikut:



²³ Fitri, *Wawancara*, 26 April 2022.

²⁴ Triani, *Wawancara*, 26 April 2022.

Pengetahuan nasabah terhadap manfaat Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan yaitu pengetahuan rendah, sedang dan tinggi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa mereka sudah mengetahui beberapa manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Manfaat tersebut antara lain : fleksibel yaitu nominal jangka waktu menabung dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, ringan yaitu setoran bulanan mulai Rp. 100 ribu dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, nyaman yaitu fasilitas autodebit bebas biaya yang secara otomatis memindahkan dana setoran bulanan dari rekening sumber dana.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat nasabah yang belum mengetahui manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana dan ada juga nasabah yang sudah mengetahui beberapa manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Dari keseluruhan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua tingkatan pengetahuan nasabah terhadap manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana yaitu pengetahuan rendah karena nasabah belum mengetahui atau mengetahui salah satu manfaat saja dari Tabungan iB Hijrah Rencana dan pengetahuan sedang karena nasabah sudah mengetahui beberapa manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana.

c. Pengetahuan mengenai kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen

Kekeliruan dalam memfungsikan produk dapat mengakibatkan suatu produk tidak dapat berfungsi atau bekerja dengan semestinya. Akibatnya konsumen akan merasa kecewa, oleh karena itu penjelasan mengenai cara menggunakan produk merupakan syarat yang penting. Seperti yang disampaikan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

Dalam menawarkan suatu produk itu kita lihat dulu kebutuhan nasabahnya dek baru kita tawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan begitu nasabah akan merasa puas dan tidak akan merasa kecewa setelah membeli produk tersebut. Kalau di Tabungan Rencana itu bisa digunakan untuk biaya pernikahan, wisata, pendidikan, ibadah haji dan umroh, maupun persiapan pensiun hari tua. Jadi ketika sudah jatuh tempo nasabah bisa menggunakan dananya untuk rencana yang sudah di impikan tersebut dek.

Sedangkan menurut Bapak Alvian selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

Tabungan ini tentu memberikan kepuasan kepada nasabah ketika sudah jatuh tempo mbak, kan dana yang sudah terkumpul itu tadi bisa digunakan untuk rencana yang diinginkan sebelumnya.

Menurut Ibu Diana selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:

Kepuasannya dirasakan pastinya ketika uangnya sudah terkumpul mbak, jadi bisa digunakan untuk sesuatu yang sudah direncanakan sebelumnya, kalau uangnya sudah terkumpulkan bisa digunakan untuk membayar sekolah, untuk wisata atau kebutuhan lainnya mbak.

Adapun menurut Ibu Widiawati selaku nasabah di Bank

Muamalat KCP Ponorogo bahwa:

Kalau kepuasan yang diberikan tabungan iB Hijrah Rencana ini ketika sudah jatuh tempo mbak, uang tabungannya bisa digunakan untuk rencana yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

Menurut Bapak Aziz selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

Tabungan iB Hijrah Rencana memberikan kepuasan kepada nasabah ketika jangka menabungnya sudah selesai mbak, uangnya bisa langsung digunakan untuk rencana yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

Menurut bapak Ahmad Yani selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²⁵

Kepuasan yang dirasakan nasabah pastinya merasa senang karena tabungannya sudah terkumpul dan bisa digunakan untuk rencana yang sudah dipersiapkan mbak.

Menurut ibu Fitri selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²⁶

Kepuasannya mungkin ketika tabungannya sudah terkumpul mbak kan bisa langsung digunakan oleh nasabah mbak.

Menurut ibu Triani selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²⁷

Saya tidak tahu mbak karena saya juga belum terlalu paham dengan produk ini dan saya juga belum menggunakan produk ini.

²⁵ Muhammad Yani, *Wawancara*, 26 April 2022.

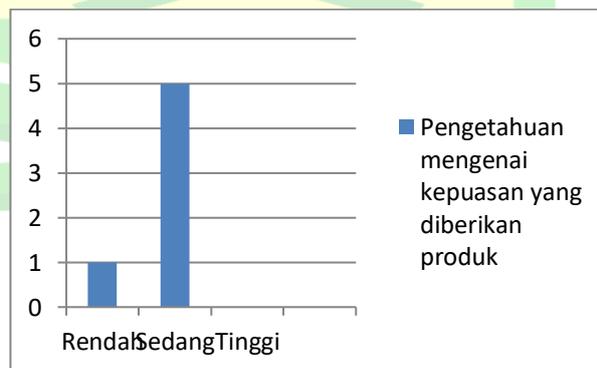
²⁶ Fitri, *Wawancara*, 26 April 2022.

²⁷ Triani, *Wawancara*, 26 April 2022.

Hal ini diperkuat dengan yang disampaikan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

Tabungan iB Hijrah Rencana ini memberikan kepuasan kepada para nasabah karena dengan adanya tabungan ini akan membantu nasabah untuk mewujudkan impiannya. Ketika sudah jatuh tempo saldo tabungan iB Hijrah Rencana akan secara otomatis berpindah ke rekening induk dek jadi bisa langsung digunakan nasabah untuk mewujudkan rencananya.

Berdasarkan wawancara tersebut terdapat nasabah yang belum mengetahui sama sekali kepuasan yang akan diberikan jika nasabah menggunakan produk tersebut dan juga sudah ada nasabah yang mengetahui kepuasan yang akan diberikan dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Hasil wawancara tersebut jika digambarkan ke dalam diagram adalah sebagai berikut:



Tingkat pengetahuan nasabah terhadap kepuasan yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan yaitu pengetahuan yang rendah, sedang dan tinggi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa terdapat

satu nasabah yang tidak mengetahui sama sekali Tabungan iB Hijrah Rencana sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuannya rendah. Selain itu juga terdapat nasabah yang sudah mengetahui beberapa kepuasan yang akan diberikan oleh Tabungan iB Hijrah Rencana ini akan tetapi kurang maksimal karena mereka belum menggunakan produk tersebut secara langsung, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan nasabah terhadap kepuasan yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana ini terdapat 6 nasabah dengan pengetahuan sedang.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap kepuasan yang akan diberikan dari Tabungan iB Hijrah Rencana adalah rendah dan sedang. Hal ini karena nasabah belum menggunakan secara langsung produk tersebut sehingga mereka belum merasakan secara langsung kepuasan-kepuasan yang diberikan oleh produk Tabungan iB Hijrah Rencana ini.

2. Faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang diantaranya umur, pendidikan, pekerjaan, pengalaman dan sumber informasi. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo:

a. Usia

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:

Tingkat pengetahuan nasabah itu dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya usia, nasabah yang usianya lebih tinggi biasanya pengetahuannya lebih banyak dan luas dek.

Hal tersebut diperkuat dengan jawaban yang diberikan oleh Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²⁸

Tingkat pengetahuan terhadap suatu produk seseorang itu berbeda-beda dek, dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti usia, biasanya nasabah yang usianya lebih tua pengetahuannya lebih banyak karena dengan bertambahnya usia seseorang pasti pengetahuannya juga akan bertambah.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh usia, usia sangat erat kaitannya dengan pengetahuan seseorang, karena semakin bertambahnya usia seseorang maka semakin banyak pula pengetahuannya.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:²⁹

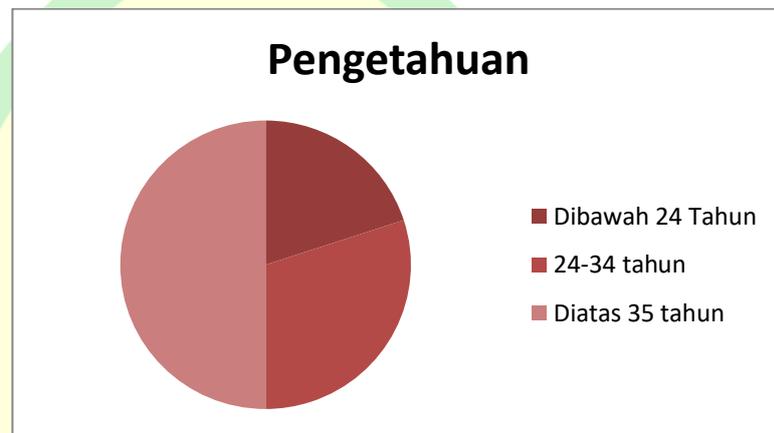
Usia nasabah ini berpengaruh terhadap pengetahuan yang dimiliki nasabah dek, nasabah dengan usia dibawah 24 tahun biasanya pengetahuan terhadap produk ini masih rendah dek, karena hubungan antara nasabah dengan bank biasanya masih rendah sehingga pengetahuannya kurang. Kemudian usia 24 sampai 34 tahun itu biasanya

²⁸ Rio Satianto, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

²⁹ Resti, *Wawancara*, 25 Maret 2022.

pengetahuannya sedang dek, jadi mereka itu tahu tetapi tidak luas dan menyeluruh. Untuk nasabah yang usianya di atas 35 tahun biasanya mereka lebih sering bertransaksi atau berhubungan dengan pihak bank jadi pengetahuan mereka lebih banyak dek.

Berdasarkan wawancara tersebut jika digambarkan dalam bentuk diagram adalah sebagai berikut:



Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa usia nasabah mempengaruhi tingkat pengetahuannya terhadap produk. Hal ini karena semakin tinggi usia nasabah maka pengetahuan yang dimiliki akan semakin luas.

b. Pendidikan

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³⁰

Nasabah yang menempuh pendidikan lebih tinggi biasanya pengetahuannya juga lebih tinggi dan lebih luas dan ketika dijelaskan maupun ditawarkan suatu produk itu *feed back* nya baik dek.

³⁰ Resti, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

Hal tersebut diperkuat dengan jawaban yang diberikan oleh Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³¹

Nasabah yang memiliki pengalaman dan pendidikan lebih tinggi pasti pengetahuannya juga lebih banyak dan lebih luas dek. Karena semakin lama mereka menempuh pendidikan, pengetahuannya juga akan semakin bertambah. Sehingga mereka akan lebih cepat dalam menangkap suatu informasi.

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan mempengaruhi pengetahuan seseorang, semakin tinggi pendidikan seseorang maka pengetahuannya akan semakin banyak. Hal ini karena semakin banyak seseorang menempuh pendidikan maka pengetahuan yang didapat akan semakin banyak dan luas pula.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³²

“Pendidikan nasabah akan mempengaruhi pengetahuannya dek, nasabah yang pendidikannya lebih tinggi biasanya pengetahuannya juga lebih tinggi. Nasabah dengan pendidikan terakhir SMP biasanya pengetahuannya masih kurang. Nasabah yang pendidikan terakhirnya SMA dan S1 biasanya pengetahuannya itu sedang, dan nasabah yang pendidikannya S2 atau di atasnya itu biasanya pengetahuannya tinggi karena jenjang pendidikan yang ditempuh lebih banyak dan pengetahuan yang diperoleh juga semakin luas.”

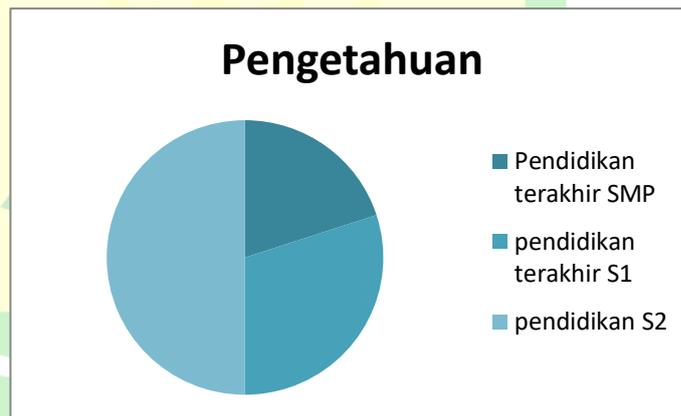
Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan nasabah juga mempengaruhi tingkat pengetahuan nasabah. Nasabah dengan pendidikan yang lebih tinggi maka

³¹ Rio Satianto, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

³² Resti, *Wawancara*, 25 April 2022.

pengetahuannya juga lebih luas. Hal ini karena semakin tinggi jenjang pendidikan yang di tempuh maka ilmu pengetahuan yang dipelajari juga akan semakin luas dan banyak.

Nasabah dengan pendidikan terakhir SMP maka tingkat pengetahuannya lebih rendah dibandingkan dengan nasabah dengan pendidikan terakhir SMA dan Sarjana. Hal ini karena semakin tinggi jenjang pendidikan yang ditempuh maka ilmu pengetahuan yang dipelajari juga semakin luas dan pengetahuannya juga akan semakin luas.



Tingkat pengetahuan nasabah jika dilihat dari tingkat pendidikan yang ditempuh dapat digambarkan seperti diagram di atas. Nasabah dengan pendidikan tinggi maka pengetahuan yang dimiliki juga akan semakin luas. Hal ini karena intensitas belajar yang ditempuh lebih banyak dan pengetahuan yang dipelajari juga semakin luas. Oleh karena itu pengetahuan seseorang juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya.

c. Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah cara untuk memperoleh kebenaran suatu pengetahuan dengan cara mengulang kembali suatu pengetahuan yang telah diperoleh, seperti yang disampaikan oleh Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³³

Nasabah yang memiliki pengalaman dan pendidikan lebih tinggi pasti pengetahuannya juga lebih banyak dan lebih luas dek, sehingga mereka akan lebih cepat dalam menangkap informasi yang baru.

Adapun yang disampaikan oleh Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³⁴

Nasabah yang punya pengalaman lebih banyak biasanya pengetahuannya juga lebih banyak dek, misalnya nasabah yang sering melakukan transaksi ke bank seperti menabung, menandatangani uang maupun melakukan pembiayaan biasanya pengetahuannya juga lebih banyak dek.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh pengalaman, hal ini karena semakin banyak pengalaman yang didapatkan seseorang maka semakin banyak pula ilmu pengetahuan yang akan diperoleh.

d. Sumber informasi

Tingkat pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana dipengaruhi oleh berbagai sumber informasi. Informasi adalah data yang telah di proses ke dalam suatu bentuk yang

³³ Rio Satianto, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

³⁴ Resti, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

mempunyai arti bagi si penerima. Informasi diperoleh dari berbagai sumber diantaranya media cetak, media elektronik maupun non media.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Dessy selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³⁵

Tingkat pengetahuan nasabah itu berbeda-beda dek misal dari sumber informasinya, biasanya nasabah tau tabungan rencana ini dari *customer service* langsung, ada juga dari brosur karena promosinya menggunakan brosur, ada juga dari media sosial seperti whatsapp dan instagram, atau dari teman dan saudara yang juga menggunakan produk tersebut.

Adapun yang disampaikan oleh Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:

Untuk tabungan ini kita menggunakan sistem *cross selling* dek, jadi *customer service* akan menjelaskan produk kepada nasabah secara langsung. Selain itu untuk media promosi nya kita menggunakan brosur dan whatsapp dek.

Hal tersebut diperkuat dengan jawaban yang disampaikan oleh Bapak Pandu Bagaskara bahwa:³⁶

Untuk mengenalkan produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo ini kita menggunakan sistem *cross seling* mbak, jadi ketika ada nasabah melakukan transaksi kita tawarkan sekalian tabungan rencana ini ke nasabah.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana

³⁵ Dessy, *Wawancara*, 6 Januari 2022.

³⁶ Pandu, *wawancara*, 7 Maret 2022.

dipengaruhi oleh sumber informasi. Informasi diperoleh dari berbagai sumber diantaranya dari media cetak, media elektronik, dan non media. Media cetak diperoleh dari brosur yang disebar oleh pihak Bank Muamalat, Media elektronik diperoleh dari whatsapp media, dan non media diperoleh secara langsung dari penyampaian penjelasan oleh pihak *customer service*.

3. Dampak pengetahuan produk terhadap minat menjadi nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Minat adalah kecenderungan seseorang untuk membeli atau mengkonsumsi suatu barang atau produk. Minat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya pengetahuan produk. Beberapa pendapat masyarakat tentang Tabungan iB Hijrah Rencana yaitu seperti yang dikatakan Bapak Alvian selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³⁷

Untuk Tabungan iB Hijrah Rencana ini saya sebenarnya tertarik mbak, ini tadi saya juga habis tanya-tanya ke CS tentang perbedaannya dengan deposito. Tetapi untuk saat ini saya belum membuka tabungan rencana, mungkin nanti ketika saya sudah membutuhkan saya akan membuka tabungan ini mbak.

Menurut Ibu Diana selaku Nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³⁸

Tabungan iB Hijrah Rencana ini sebenarnya solusi yang baik mbak untuk nasabah yang punya rencana tetapi belum punya dana, saya sebenarnya tertarik mbak tetapi penghasilan saya tidak tetap.

³⁷ Alvian, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

³⁸ Diana, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

Seperti yang diungkapkan Ibu Widiati selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:³⁹

Saya tahu tabungan iB Hijrah Rencana ini dari *customer service* mbak, tetapi saya lebih tertarik menggunakan yang tabungan biasa saja yang bisa diambil sewaktu-waktu soalnya kalau di tabungan rencana ini kan tidak bisa diambil sewaktu-waktu.

Menurut Bapak Aziz selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:⁴⁰

Saya tahu mbak tabungan iB Hijrah Rencana ini, tetapi saya belum memiliki tabungan ini saya pakai tabungan yang biasa saja.

Menurut bapak Muhammad Yani selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:⁴¹

Tabungan ini sebenarnya bagus mbak agar ketika kita punya rencana itu bisa benar-benar terealisasi, mungkin nanti saya juga akan memakai tabungan ini mbak. Saya tertarik dengan tabungan ini mbak.

Menurut ibu Fitri selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:⁴²

Sebenarnya saya tertarik mbak tetapi kan penghasilan saya setiap bulannya tidak tentu dan saya juga masih kuliah takutnya nanti malah tidak bisa rutin setorannya jadi saya lebih memilih menabung di tabungan biasa saja.

Menurut ibu Triani selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:⁴³

³⁹ Widiati, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

⁴⁰ Aziz, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

⁴¹ Muhammad Yani, *Wawancara*, 26 April 2022.

⁴² Fitri, *Wawancara*, 26 April 2022.

Saya kurang berminat ya mbak, karena mungkin saya belum tahu produknya langsung dan saya juga sudah punya tabungan biasa mbak jadi kalau mau nabung sewaktu-waktu juga bisa.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Resti selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:⁴⁴

Benar dek pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana memang berkaitan dengan minat untuk menggunakan produk tersebut. Tetapi tidak semuanya seperti itu dek, nasabah yang tidak berminat bukan berarti mereka tidak tahu dan tidak paham terhadap produk. Karena ketika CS menjelaskan dan menawarkan Tabungan iB Hijrah Rencana ini kepada nasabah, *feed back* nasabah itu bermacam-macam dek ada nasabah yang langsung berminat ada juga nasabah yang tidak berminat. Hal itu karena dipengaruhi beberapa faktor dek misalnya pada saat itu mungkin mereka memang belum butuh atau pada saat itu mereka tidak ingin menambah produk baru, atau karena mereka lebih memilih produk yang lain.

Hal tersebut diperkuat dengan jawaban yang disampaikan oleh Ibu Dessy selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa:⁴⁵

Tabungan iB Hijrah Rencana ini sudah ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo sekitar tahun 2011 dek, akan tetapi jumlah nasabahnya masih sedikit. Hal ini karena minat nasabah terhadap tabungan rencana ini masih rendah dek.

Berdasarkan data tentang pengetahuan nasabah terhadap karakteristik, manfaat serta kepuasan yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana ini tingkat pengetahuan nasabah ada yang rendah dan ada juga yang sedang. Berdasarkan tingkat pengetahuannya berdampak pada minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Terdapat

⁴³ Triani, *Wawancara*, 26 April 2022.

⁴⁴ Resti, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

⁴⁵ Dessy, *wawancara*, 11 Desember 2021.

beberapa nasabah yang tidak berminat dan ada juga nasabah yang kemudian berminat dan tertarik untuk menggunakan produk tersebut.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat pengetahuan nasabah tentang produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Hasil wawancara yang dilakukan pada nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo dan pegawai Bank Muamalat KCP Ponorogo. sedangkan observasi dilakukan untuk melihat fenomena yang terjadi di lapangan tentang pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo dan selanjutnya dilakukan dokumentasi.

1. Pengetahuan mengenai karakteristik Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana terbagi menjadi dua yaitu rendah dan sedang. Berdasarkan wawancara tentang karakteristik Tabungan iB Hijrah Rencana bahwa beberapa nasabah mengetahui karakteristik akan tetapi tidak secara komprehensif nasabah hanya mengetahui karakteristik secara umum saja. Akan

tetapi, juga ada nasabah yang tidak mengetahui sama sekali karakteristik tabungan tersebut.

Seperti yang disampaikan oleh nasabah bahwa karakteristik Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan untuk rencana pernikahan, haji atau umroh, dan rencana lain sesuai kebutuhan nasabah, dan bagi hasilnya lebih tinggi dari pada tabungan biasa, tabungan untuk perencanaan masa depan sesuai dengan prinsip syariah, dan tabungan ini tidak bisa diambil sewaktu-waktu kecuali pada saat penutupan rekening.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik yang diketahui nasabah adalah karakteristik tabungan secara umum saja. Akan tetapi pada akad yang digunakan, nasabah hanya mengetahui bahwa produk tersebut menggunakan sistem bagi hasil mereka tidak mengetahui bahwa pernyataan yang dimaksud adalah akad *Mudharabah Mutlaqah*. Akad *Mudharabah Mutlaqah* berarti suatu perkongsian antara dua pihak, dimana satu pihak (*shahib al-mal*) menyediakan dana, dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha.¹

Adapun karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana adalah sebagai berikut:²

¹ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 13.

² Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, www.bankmuamalatindonesia.co.id (diakses pada 25 Februari 2022, 08.13).

- a. Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan berjangka dengan jangka menabung mulai dari 3 bulan hingga 20 tahun.
- b. Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan untuk perencanaan masa depan mulai dari melanjutkan pendidikan, ibadah haji atau umroh, wisata, hingga persiapan pensiun hari tua.
- c. Tabungan iB Hijrah rencana menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*, dimana *shahibul maal* memberikan kebebasan kepada *mudharib* dalam mengelola dananya sesuai dengan prinsip syariah.
- d. Setoran bulanan minimal 100 ribu dan maksimal 1 juta dengan sistem autodebit dari Tabungan Muamalat iB.
- e. Tidak dapat ditarik oleh nasabah kecuali dalam rangka penutupan rekening.

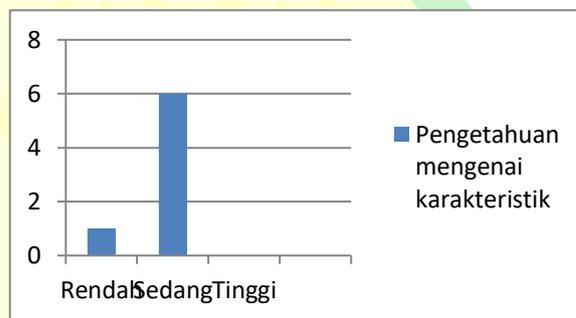
Pengetahuan nasabah mengenai karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana sudah sesuai dengan karakteristik diatas, akan tetapi ada beberapa yang mendefinisikan karakteristik produk berdasarkan pengetahuan dan pemahaman mereka sendiri. Pengetahuan mengenai karakteristik produk dibagi menjadi karakteristik atau atribut fisik dan atribut abstrak. Atribut fisik menggambarkan ciri-ciri suatu produk secara fisik, sedangkan atribut abstrak menggambarkan karakteristik subjektif dari suatu produk berdasarkan persepsi konsumen.³

Berdasarkan pernyataan nasabah mengenai karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana, mereka menyatakan karakteristik

³ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

abstrak dari produk Tabungan iB Hijrah Rencana berdasarkan pengetahuan dan pemahaman mereka. Adapun pengetahuan tersebut didapat dari berbagai sumber diantaranya sumber informasi elektronik, non elektronik dan non media.

Berikut ini data tentang tingkat pengetahuan nasabah terhadap karakteristik Tabungan iB Hijrah Rencana:



Berdasarkan data tersebut dapat di simpulkan bawa pengetahuan nasabah terhadap karakteristik dari Tabungan iB Hijrah Rencana adalah sedang dan rendah. Terdapat 6 nasabah yang sudah mengetahui karakteristik akan tetapi tidak secara komprehensif, nasabah hanya mengetahui karakter secara umum saja dan terdapat 1 nasabah yang pengetahuannya rendah.

Kurangnya pengetahuan nasabah terutama pada akad yang digunakan dalam produk tersebut. Pengetahuan tentang akad *mudharabah mutlaqah* masih kurang karena nasabah memiliki persepsi bahwa akad yang digunakan adalah menggunakan sistem bagi hasil. Untuk nasabah yang pengetahuannya rendah, hal tersebut karena belum pernah mengetahui produk tersebut baik dari penjelasan *customer service* maupun dari media lainnya.

2. Pengetahuan mengenai Manfaat Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Hasil wawancara mengenai manfaat Tabungan iB Hijrah Rencana menunjukkan bahwa nasabah sudah mengetahui manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana. Hal tersebut juga diperkuat oleh penyampaian dari *customer service* bahwa untuk meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana maka pihaknya akan menyampaikan berbagai manfaat yang diberikan oleh Tabungan iB Hijrah Rencana tersebut. Hal tersebut dilakukan agar nasabah mengetahui manfaat yang akan diterima ketika mereka menggunakan produk tersebut dan untuk menarik minat nasabah menggunakan produk tersebut.

Nasabah mengatakan bahwa manfaat dari Tabungan iB Hijrah Rencana diantaranya adalah setoran ringan minimal Rp.100 ribu dengan sistem autodebit sehingga nasabah tidak perlu ke bank, jangka menabung sesuai kebutuhan nasabah.

Adapun manfaat yang diberikan ketika nasabah menggunakan Tabungan iB Hijrah Rencana meliputi:⁴

a. Fleksibel

Nominal jangka waktu menabung dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

b. Ringan

⁴ Brosur Tabungan iB Hijrah Rencana Bank Muamalat

Setoran bulanan mulai dari Rp100 ribu dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

c. Nyaman

Fasilitas autodebit bebas biaya yang secara otomatis memindahkan dana setoran bulanan dari rekening sumber dana. Saat jatuh tempo, saldo Tabungan iB Hijrah Rencana akan berpindah buku secara otomatis ke rekening sumber dana nasabah.

d. Terukur

Memberikan gambaran proyeksi jumlah dana yang akan diterima. Nasabah dapat mengetahui indikasi total dana dengan jumlah bagi hasil yang kompetitif.

e. Melindungi

Nasabah akan mendapatkan perlindungan asuransi jiwa tanpa perlu melakukan *medical checkup*, dengan biaya premi ditanggung oleh bank sepenuhnya. Tabungan iB Hijrah Rencana dilengkapi dengan asuransi jiwa syariah dari perusahaan asuransi syariah yang ditunjuk oleh bank.

Menurut Petter dan Olson, manfaat produk dibagi menjadi dua yaitu manfaat fungsional dan manfaat emosional. manfaat fungsional adalah manfaat yang dapat dirasakan seorang secara fisiologis dan

PONOROGO

fungsi dari produknya. Sedangkan manfaat emosional adalah manfaat dari aspek psikologis (perasaan, emosi, dan *mood*) dan aspek sosial.⁵

Adapun manfaat Tabungan iB Hijrah Rencana yang diketahui nasabah adalah manfaat secara fungsional secara fisiologis dan fungsi dari produknya. Sedangkan pada manfaat emosional dari aspek psikologis nasabah belum mengetahuinya, hal ini karena nasabah belum menggunakan Tabungan iB Hijrah Rencana sehingga mereka hanya mengetahui manfaat-manfaat dari berbagai sumber seperti *customer service*, brosur, media sosial dan mobile banking.

Berikut ini data tingkat pengetahuan nasabah terhadap manfaat yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana kepada nasabah:



Berdasarkan analisa tersebut disimpulkan bahwa terdapat 3 nasabah yang pengetahuannya rendah dan 4 nasabah dengan pengetahuan sedang. Pengetahuan nasabah mengenai manfaat Tabungan iB Hijrah Rencana hanya sebatas manfaat fungsional saja. Adapun manfaat emosional belum diketahui karena nasabah belum

⁵ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

menggunakan produk tersebut. Berdasarkan data tentang pengetahuan nasabah terhadap manfaat Tabungan iB Hijrah Rencana ini terbagi menjadi pengetahuan rendah dan sedang. Pengetahuan rendah karena nasabah tidak mengetahui atau hanya mengetahui salah satu dari manfaat-manfaat yang diberikan. Nasabah dengan pengetahuan sedang karena nasabah sudah mengetahui beberapa manfaat saja tetapi tidak secara menyeluruh.

3. Pengetahuan Mengenai Kepuasan yang Diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Hasil wawancara dengan nasabah mengenai kepuasan yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana bagi konsumen menunjukkan bahwa nasabah sudah mengetahui bahwa tabungan tersebut akan memberikan kepuasan bagi penggunaannya terutama pada nasabah yang memiliki sebuah rencana tetapi belum memiliki dana yang cukup. Nasabah yang memiliki rencana di masa depan seperti rencana pernikahan, ibadah haji dan umroh, pendidikan, wisata, hingga persiapan hari tua dapat menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Rencana guna merealisasikan impian mereka terutama bagi nasabah yang belum memiliki dana yang cukup.

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank yang menyatakan bahwa Tabungan iB Hijrah Rencana ini dapat digunakan untuk berbagai perencanaan dengan setoran rutin setiap bulannya akan membantu nasabah dalam merealisasikan impian mereka. Tabungan iB

Hijrah Rencana merupakan Tabungan berjangka dengan jangka waktu 3 bulan sampai dengan 20 tahun dan tidak dapat diambil sewaktu-waktu. Tabungan tersebut hanya dapat diambil ketika sudah jatuh tempo dalam rangka penutupan rekening. Setelah itu dana akan secara otomatis berpindah ke rekening induk dan dapat langsung digunakan oleh nasabah. Dana yang telah dikumpulkan nasabah sudah bisa digunakan untuk merealisasikan rencananya. Dengan begitu nasabah akan merasa puas karena nasabah dapat merealisasikan impian mereka.

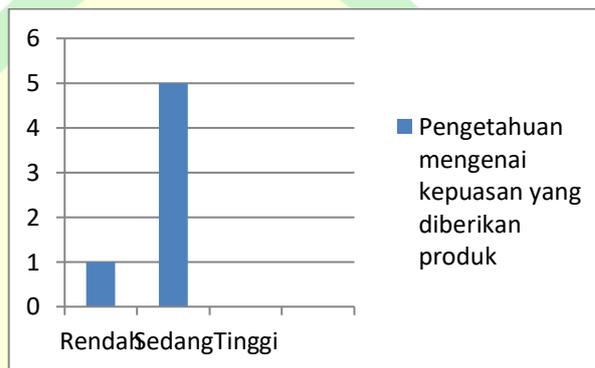
Seorang produsen harus memastikan bahwa konsumen menggunakan produknya dengan benar. Kekeliruan memfungsikan dapat mengakibatkan suatu produk tidak dapat berfungsi dengan semestinya.⁶ Seperti pada Tabungan iB Hijrah Rencana ini *customer service* akan menjelaskan detail produk agar nasabah mengerti dan paham tentang produk sehingga tidak timbul kesalah pahaman dikemudian hari.

Menurut Nittissuastro bahwa pengetahuan produk (*product knowledge*) memiliki peran yang penting dalam meneliti tentang perilaku pembelian suatu produk. Konsumen perlu mengetahui karakteristik suatu produk. Apabila konsumen kurang memahami

⁶ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

informasi tentang karakteristik suatu produk, konsumen mungkin akan salah dalam mengambil keputusan membeli.⁷

Berikut ini data tingkat pengetahuan nasabah terhadap kepuasan yang akan dirasakan nasabah jika menggunakan Tabungan iB Hijrah Rencana:



Berdasarkan data mengenai pengetahuan nasabah terhadap kepuasan yang diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana bahwa beberapa nasabah tidak sepenuhnya mengetahui kepuasan yang diberikan. Terdapat 1 nasabah yang pengetahuannya masih rendah dan 6 nasabah dengan pengetahuan sedang. Berdasarkan hasil wawancara bahwa nasabah sudah mengetahui kepuasannya akan diberikan Tabungan iB Hijrah Rencana tetapi tidak secara komprehensif. Akan tetapi juga ada nasabah yang pengetahuannya masih rendah dan tidak mengetahui kepuasan yang diberikan jika nasabah menggunakan produk tersebut.

⁷ Raja Fajar Perdana Lubis, “Studi tentang Product Knowledge dan Keputusan Pembelian pada Notebook Acer (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Diponegoro, Semarang) *Skripsi* (Semarang: UNDIP, 2015), 17.

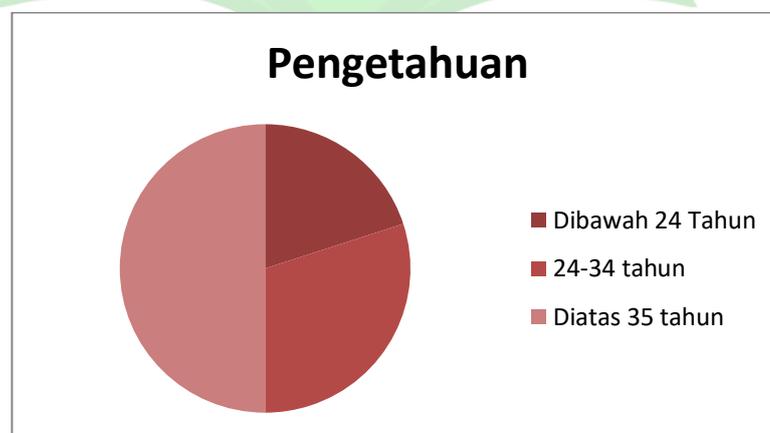
B. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* dan *Sub Branch Operational Supervisor* menyatakan bahwa tingkat pengetahuan nasabah berbeda-beda. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pengetahuan nasabah. Menurut Suwarman bahwa konsumen memiliki pengetahuan tentang produk yang berbeda-beda, ada yang mencari tahu info dengan datang langsung ke sumbernya, ada pula yang mencari tahu info dari sekitarnya.⁸

Adapun faktor yang mempengaruhi pengetahuan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Usia

Usia nasabah berpengaruh terhadap pengetahuan nasabah, hal tersebut karena semakin bertambahnya usia nasabah maka pengetahuannya juga akan semakin luas.

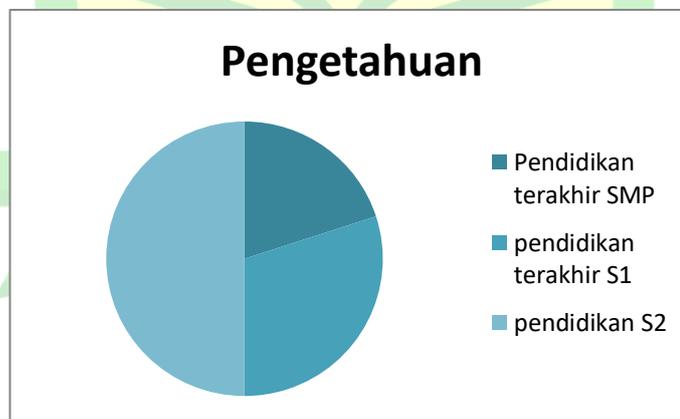


⁸ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

Nasabah dengan usia dibawah 24 tahun biasanya pengetahuan terhadap produk ini masih rendah, hal ini karena hubungan dan transaksi yang dilakukan dengan pihak bank masih rendah. Nasabah dengan usia 24 sampai 34 tahun pengetahuannya sedang, mereka sudah mengetahui produk tetapi tidak secara kmprehensif atau menyeluruh. Nasabah dengan usia di atas 35 tahun biasanya pengetahuannya akan lebih tinggi, hal ini karena intensitas transaksi dan hubungannya dengan pihak bank juga semakin banyak.

2. Pendidikan

Pendidikan nasabah akan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan nasabah, hal ini karena semakin tinggi jenjang pendidikan yang ditempuh pengetahuan yang didapat juga akan semakin luas.



Nasabah dengan pendidikan terakhir SMP pengetahuannya lebih rendah, hal ini karena jenjang pendidikan yang ditempuh masih kurang sehingga pengetahuan yang dimiliki masih rendah. Nasabah dengan pendidikan terakhir SMA atau S1 biasanya pengetahuannya sedang, mereka sudah mengetahui akan tetapi tidak menyeluruh. Dan yang

terakhir nasabah dengan pendidikan terakhir S2 atau di atasnya maka pengetahuannya akan lebih luas, hal ini karena semakin tinggi jenjang pendidikan yang ditempuh maka pengetahuan yang dimiliki juga akan semakin banyak dan luas.

3. Pengalaman

Pengalaman akan mempengaruhi tingkat pengetahuan nasabah, ibarat pepatah menyampaikan pengalaman adalah guru terbaik maka nasabah yang memiliki pengalaman lebih banyak terutama yang berkaitan dengan perbankan maka pengetahuannya juga akan lebih banyak dan luas.

4. Sumber informasi

Sumber informasi dibagi menjadi tiga sumber yaitu a) non media: nasabah mengetahui tabungan iB Hijrah Rencana dari sahabat dan keluarga yang merupakan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo, maupun dari pihak *customer service*. b) Media elektronik: sosial media seperti whatsapp dan instagram serta dari mobile banking. c) Media cetak: brosur tentang Tabungan iB Hijrah Rencana.

Adapun Menurut Notoatmojo faktor yang mempengaruhi pengetahuan nasabah yaitu:⁹

1. Umur

Umur sangat erat hubungannya dengan pengetahuan seseorang, karena semakin bertambah usia maka semakin banyak pula pengetahuannya.

⁹ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 158.

2. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka diharapkan pengetahuan manusia akan semakin baik. Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain atau individu, kelompok masyarakat sehingga mereka memperoleh tujuan yang diharapkan.

3. Pekerjaan

Pekerjaan mempengaruhi seseorang dalam memperoleh informasi, seseorang yang bekerja di luar rumah akan lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan informasi dari luar. Semakin banyak orang bekerja maka akan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang lebih banyak dan luas dari pada orang yang tidak bekerja.

4. Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang telah diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi di masa lalu.

5. Sumber informasi

Informasi adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi kepuasan saat ini atau mendatang, informasi yang datang dari pengirim pesan yang ditujukan kepada penerima pesan, seperti:

- a. Media cetak seperti booklet, poster, rubik, brosur, dan lain-lain.

- b. Media elektronik, seperti televisi, radio, slide, dan lain-lain.
- c. Non media, seperti dari keluarga, teman, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank yang menyatakan bahwa pengetahuan nasabah dipengaruhi oleh usia, pendidikan, pengalaman dan sumber informasi. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Notoatmojo bahwa faktor yang mempengaruhi pengetahuan nasabah adalah umur, pendidikan, pengalaman, pekerjaan dan sumber informasi. Sedangkan Menurut Hoyer dan Macinis pengetahuan produk dapat diperoleh dari produk itu sendiri ataupun dari pengalaman penggunaan produk sebelumnya, iklan, interaksi dengan tenaga penjual, informasi dari teman atau media, pengambilan keputusan yang sebelumnya atau penggunaan produk, dan ingatan dari konsumen.¹⁰

Salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan produk nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo adalah sumber informasi. Nasabah di Bank Muamalat Ponorogo mengetahui Tabungan iB Hijrah dari berbagai sumber diantaranya dari iklan, dari interaksi dengan *customer service*, dari teman atau keluarga yang juga nasabah di bank tersebut, dari brosur dan lain sebagainya.

Berdasarkan analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk di Bank Muamalat KCP Ponorogo dipengaruhi oleh usia, pendidikan, pengalaman dan sumber informasi.

¹⁰ Raja Fajar Perdana Lubis, “Studi tentang Product Knowledge dan Keputusan Pembelian pada Notebook Acer (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Diponegoro, Semarang) *Skripsi* (Semarang: UNDIP, 2015), 17.

C. Dampak Pengetahuan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo

Hasil wawancara dengan nasabah dan karyawan di Bank Muamalat KCP Ponorogo tentang pengetahuan produk Tabungan iB Hijrah Rencana secara keseluruhan pengetahuan nasabah adalah sedang. Pengetahuan nasabah terhadap karakteristik produk Tabungan iB Hijrah Rencana adalah sedang, nasabah tidak mengetahui karakteristik secara komprehensif karena nasabah hanya mengetahui ciri produk secara umum. Pengetahuan nasabah terhadap manfaat produk Tabungan iB Hijrah Rencana adalah hanya sebatas manfaat fungsional saja. Adapun manfaat emosional belum diketahui karena nasabah belum menggunakan produk tersebut. Pengetahuan nasabah terhadap kepuasan yang diberikan produk adalah sedang, karena nasabah yang belum pernah menggunakan produk tersebut secara langsung hanya mengetahui kepuasan yang akan diberikan dari beberapa sumber informasi tanpa merasakan secara langsung kepuasannya.

Dari berbagai pengetahuan nasabah terhadap karakteristik, manfaat serta kepuasan yang akan diterima konsumen tersebut berdampak bagi keputusan pembelian nasabah. Ada nasabah yang kemudian berminat untuk menggunakan Tabungan iB Hijrah Rencana dan ada juga nasabah yang tidak berminat dan lebih memilih menggunakan produk yang lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat diantaranya adalah pengetahuan.

Menurut Hurlock besarnya rasa tahu seseorang terhadap sesuatu dapat menentukan tingkat ketertarikan seseorang terhadap sesuatu tersebut. Semakin besar ketertarikan seseorang untuk tahu dan memperoleh pengetahuan maka semakin besar pula minat mereka dalam keinginan dalam suatu hal.¹¹

Kurang maksimalnya pengetahuan nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo menyebabkan adanya nasabah yang setelah tahu produk tersebut kemudian berminat untuk menggunakan produk tersebut, akan tetapi ada juga nasabah yang tidak berminat untuk menggunakan produk tersebut.

Berikut ini jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo tahun 2020-2021:

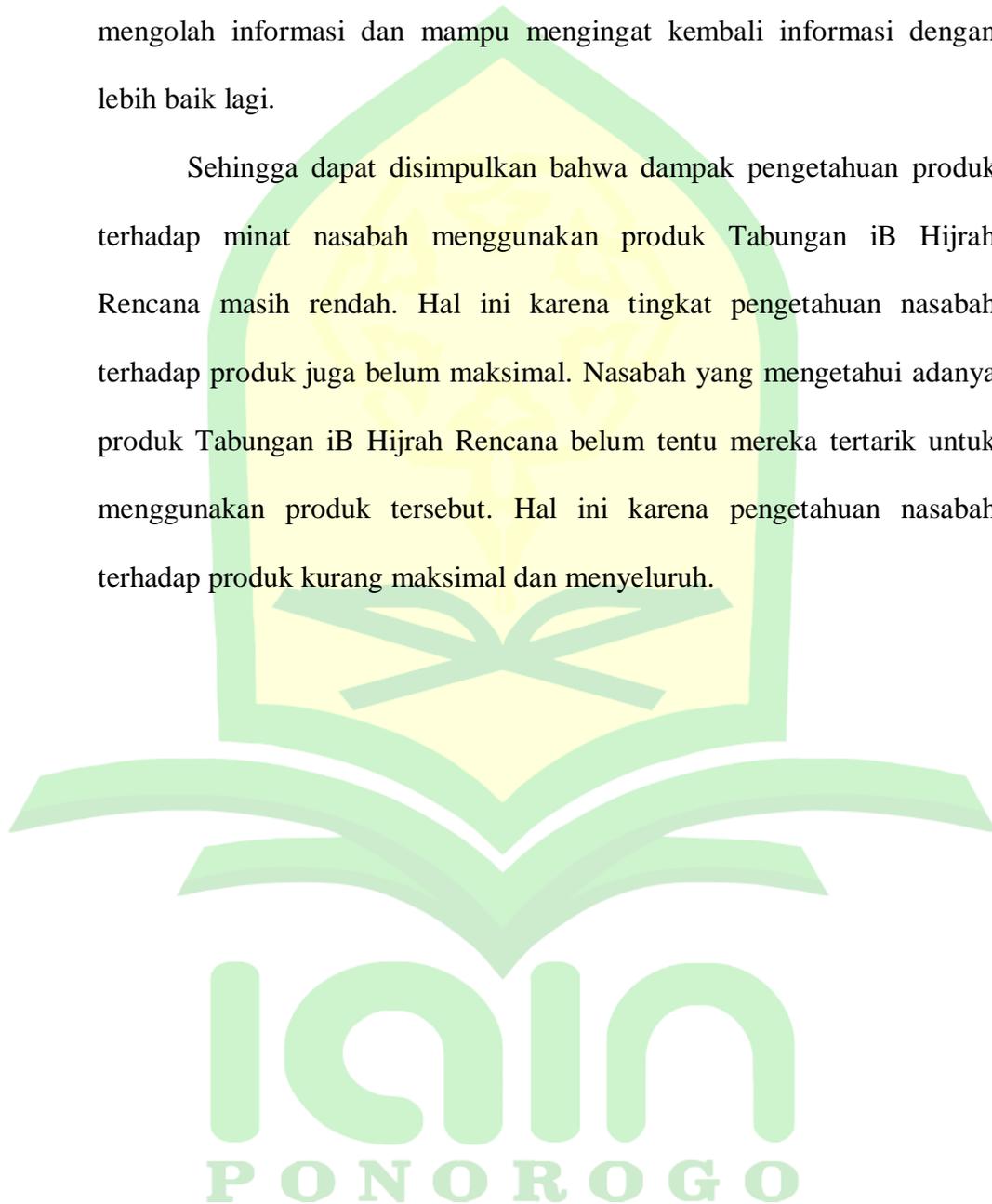
Tahun	Jumlah Nasabah
2020	21
2021	30

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank yang menyatakan bahwa jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo masih rendah dibandingkan dengan produk yang lain. Hal tersebut salah satunya dipengaruhi oleh pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana.

¹¹ Elizabeth Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Erlangga, 2004),116.

Pengetahuan nasabah akan mempengaruhi keputusan dalam membeli, ketika nasabah memiliki pengetahuan yang lebih banyak maka ia akan lebih baik mengambil keputusan, lebih efisien, lebih tepat dalam mengolah informasi dan mampu mengingat kembali informasi dengan lebih baik lagi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dampak pengetahuan produk terhadap minat nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hijrah Rencana masih rendah. Hal ini karena tingkat pengetahuan nasabah terhadap produk juga belum maksimal. Nasabah yang mengetahui adanya produk Tabungan iB Hijrah Rencana belum tentu mereka tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Hal ini karena pengetahuan nasabah terhadap produk kurang maksimal dan menyeluruh.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tingkat pengetahuan nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo dibagi menjadi tiga yaitu pengetahuan mengenai karakteristik produk, pengetahuan mengenai manfaat produk, dan pengetahuan mengenai kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengetahuan nasabah pada Tabungan iB Hijrah Rencana terdapat nasabah yang memiliki pengetahuan rendah dan sedang.

Pengetahuan nasabah terhadap produk tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya usia, pendidikan, pengalaman, dan sumber informasi. Nasabah mengetahui Tabungan iB Hijrah Rencana dari berbagai sumber diantaranya sumber yaitu teman atau saudara yang merupakan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo, dari penjelasan dan penawaran oleh *customer service*, dan dari media periklanan.

Pengetahuan terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana tersebut berdampak kurang maksimal terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Hal ini karena kurang maksimalnya pengetahuan nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Rencana sehingga menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam mengambil keputusan pembelian. Setelah mengetahui produk tersebut ada nasabah

yang kemudian berminat untuk menggunakan produk tersebut. Akan tetapi juga ada nasabah yang setelah mengetahui produk tersebut tidak berminat untuk menggunakan produk tersebut.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan diatas maka peneliti mengajukan beberapa saran yang mungkin akan bermanfaat dibawah ini:

1. Bagi Bank Muamalat KCP Ponorogo

Dalam meningkatkan pengetahuan dan minat nasabah terhadap produk Tabungan iB Hijrah Rencana Bank Muamalat perlu memberikan edukasi kepada nasabah tentang pentingnya sebuah perencanaan masa depan. Dengan edukasi tersebut harapannya dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut sehingga jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah Rencana terus mengalami kenaikan.

2. Sebaiknya menawarkan berbagai macam fasilitas yang lebih baik kepada nasabah agar tertarik pada produk Tabungan iB Hijrah Rencana di Bank Muamalat KCP Ponorogo.



DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR BUKU

- Al Arif, M. N. Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Assauri, Sofian. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Whiterington. *Psikologi Pendidikan*. Terjemahan M. Buchari. Jakarta: Aksara Baru, 1982.
- Hurlock, Elizabeth. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Muhammad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Rahman S, Abdul & Abdul W, Muhib. *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Santoso, Lukman & T., Cahyani, Yutisa. *Hukum Perbankan Aspek Perlindungan Hukum Nasabah*. Jawa Tengah: CV. Intishar Publishing, 2019.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Sukanto. *Nafsiologi*. Jakarta: Integritasi Press, 1985.
- Suwarman, Ujang. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Wawan & Dewi. *Teori Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2011.

DAFTAR JURNAL DAN SKRIPSI

- Asri A, Inar. "Analisis Pengatahuan Nasabah tentang Prinsip Produk Perbankan Syariah di Kota Makassar". *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020.
- Kamaluddin. "Persepsi Masyarakat tentang Akad-Akad Bank Syariah". *Skripsi*. Parepare: IAIN Parepare, 2018.
- Perdana L, Raja F. "Studi tentang Product Knowledge dan Keputusan Pembelian pada Notebook Acer (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Diponegoro, Semarang)". *Skripsi*. Semarang: UNDIP, 2015.

Puspa S, Welly. “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Talang Bakung Kecamatan Paal Merah Kota Jambi)”. *Skripsi*. Jambi: UIN Sultan Thaha Saifuddin, 2021.

Silwy S, Frisa. “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk Perbankan Syariah di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai”. *Skripsi*. Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara, 2019.

DAFTAR WEBSITE

www.bankmuamalatindonesia.co.id. Diakses pada 25 Februari 2022.

