

**PENGARUH PEMAHAMAN SYARIAH, INOVASI PRODUK DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH
(STUDI KASUS PADA PT BANK MUAMALAT
TBK CABANG KENDARI)**



Tesis

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Ekonomi Pada Program Studi
Ekonomi Syariah

Oleh:

Dewi Inayatul Sakinah
NIM. 19040204006

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa segala informasi dalam penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Pemahaman Syariah, Inovasi Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari)”*** dibawah bimbingan Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.SI sebagai pembimbing I dan Dr. Husain Insawang, M.Ag sebagai Pembimbing II telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Jika nanti terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat dan dibantu orang lain secara keseluruhan, maka penelitian ini atau gelar yang penulis peroleh batal demi hukum.

Kendari, 25 Oktober 2021
Penulis

Dewi Inayatul Sakinah
NIM. 19040204006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
PASCASARJANA**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax (0401-3193710).
E-Mail. pascasarjana.iainkendari@gmail.com. Website. iain-kendari.ac.id

PERSETUJUAN HASIL TESIS

Proposal Tesis dengan judul: **“Pengaruh Pemahaman Syariah, Inovasi Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (sudi kasus pada PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Kendari)”** yang ditulis oleh Saudari **Dewi Inayatul Sakinah**, dengan NIM: 19040204006, Program Studi: Ekonomi Syariah telah diperbaiki sebagaimana masukan dan saran-saran pembimbing serta telah memenuhi syarat ilmiah untuk dilanjutkan pada tahap Seminar Hasil Tesis.

Pembimbing I

Dr. Wahyudin Maguni, SE., M.Si
NIP: 197009182000031001

Kendari, Oktober 2021
Pembimbing II

Dr. Husain Insawan, M.Ag
NIP: 197308171998031002

Mengetahui
Ketua Program Studi ESy

Dr. Wahyudin Maguni, SE., M.Si
NIP: 197009182000031001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دمحلا لله نيماعطاب رة لاصلاو ملاسلوا فرشاى اء عابنلا ن يلسر ملاو هلاى اءو ه باحصاو ن يعمجا

Ucapan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang dengan limpahan serta hidayah-Nya telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan Tesis yang berjudul: ***“Pengaruh Pemahaman Syariah, Inovasi Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT BankMuamalat Tbk Cabang Kendari)”***.

Penulis sangat berterima kasih kepada Ayahanda tercinta Drs. M. Ilyas, MA. dan ibunda tersayang Dra. Mistutik, MA., yang telah melahirkan, mendidik dan mengasuh dengan penuh kasih sayang serta pengorbanannya baik moril dan materil dengan iringan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Penulis menyadari bahwa keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan, telah menjauhkan Tesis ini dari kesempurnaan. Untuk itu sumbang saran serta kritik yang sifatnya konstruktif dari para pembaca senantiasa penulis harapkan. Penulis sangat mengharapkan dan menaruh hormat kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Tesis ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd, selaku Rektor IAIN Kendari, yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran dalam menjalankan amanahnya untuk

membina Perguruan Tinggi Islam Negeri ini, Semoga Allah SWT Melipatgandakan pahalanya.

2. Dr. Laode Abdul Wahab, M.Pd, sebagai Direktur Pascasarjana IAIN Kendari, yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan studi dengan baik.
3. Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.Si sebagai Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana IAIN Kendari, yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.Si dan Dr. Husain Insawang, M.Ag, sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan Tesis ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Dr. H. Ummi Kulsum, M.Ag dan Prof. Dr. H. Hasan Aedy, M.S Selaku Penguji, yang telah membantu dan mengarahkan agar penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
6. Adikku Tersayang Muhammad Harits Kautsar dan Siti Ainunnisa Sahabudin yang selalu menjadi motivasi penulis untuk dapat segera menyelesaikan studi.
7. Laode Dayani suami tercinta yang selalu meluangkan waktu untuk membantu, mengarahkan dan memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
8. Sahabat-sahabatku Muhammad Said Hidayatullah, Muhammad Narwanti, Nurnilawati
9. Sahabat-sahabatku mahasiswa IAIN Kendari yang tidak bisa disebut satu persatu telah banyak membantu penulis dalam penyusunan Tesis ini.

Dengan segala do'a dan mengharap ridha-Nya, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi diri dan orang lain. *Amin...*

Kendari, 22 Oktober 2021
Penulis,

Dewi Inayatul Sakinah
NIM. 19040204006



ABSTRAK

Dewi Inayatul Sakinah, NIM. 19040204006 “Pengaruh Pemahaman Syariah, Inovasi Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari)”, Dibimbing Oleh (Dr. Wahyudin Maguni., SE, M. Si, Sebagai Pembimbing I dan Dr. Husain Insawan, M.Ag Sebagai Pembimbing II).

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman agama, inovasi produk dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah (studi kasus pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara angket dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Dari hasil penelitian diketahui bahwa 1) Pemahaman syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.120 > 1,658$) dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. 2) Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($23.362 > 1,658$) dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. 3) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.792 > 1,658$) dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. 4) Pemahaman syariah, Inovasi produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari, dengan $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). 5)

Kata Kunci: Pemahaman Syariah, Inovasi Produk, Pelayanan, Keputusan Masyarakat.

ABSTRACT

Dewi Inayatul Sakinah, NIM. 19040204006''The Influence of ShariaUnderstanding, Product Innovationand Service to Community Decisions Using Islamic Banking Services(Case Study at PT Bank Muamalat Tbk Kendari Branch)'',Guided by (Dr. Wahyudin Maguni., SE, M. Si, As Guide I and Dr. Husain Insawan, M.Ag As Guide II).

The purpose of this study is to find out the influence of religious understanding, product innovation and service on people's decisions using Islamic banking services (case study at PT Bank Muamalat Tbk Kendari Branch). The type of research used in this research is quantitative research. Data collection techniques by way of questionnaires and documentation. While the data analysis techniques used are descriptive statistical analysis and inferential analysis. From the results of the research it is known that 1) Understanding sharia has a positive and significant effect on the decision of the community to use Islamic banking services at PT Bank Muamalat Tbk Kendari Branch,, with a value of $t_{\text{table}} (9,120 > 1,658)$ with a significance level of $0.000 < 0.05$. 2) Product innovation has a positive and significant effect on the decision of the community to use n Islamic banking services at PT Bank Muamalat Tbk Kendari, with a value of $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}} (23,362 > 1,658)$ with a significance level of $0.000 < 0.05$. 3) Services have a positive and significant influence on people's decisions using Islamic banking services at PT Bank Muamalat Tbk Kendari, with a calculated value $< / b20 >> t_{\text{table}} (10,792 > 1,658)$ with significance level of $0.000 < 0.05$. 4) Understanding sharia, product and service innovation together has a positive and significant influence on people's decisions to use Islamic banking services at PT Bank Muamalat Tbk Kendari Branch, with a p-value of < 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: *ShariaUnderstanding, ProductInnovation, Community Decision Services Using Islamic Banking Services*

نتجريدي

ديوي إينايتال سكيننا ، نيم. ٦٠٠٤٠٢٠٤٠٩١ "تأثير فهم الشريعة، ابتكار المنتجات وخدمة القرارات المجتمعية باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية (دراسة حالة في"، مسترشدة (الدكتور واهيودين ماغوني، ، كدليل الأول والدكتور حسين إنساوان، كدليل الثاني).

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة تأثير التفاهم الدينيو الابتكار في المنتجات والخدمات على قرارات الناس باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية (دراسة حالة في فرع). نوع البحث المستخدم في هذا البحث هو البحث الكمي. تقنيات جمع البيانات عن طريق الاستبيانات والوثائق. في حين أن تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي التحليل الإحصائي غير الناضج والتحليل الاستدلالي. من نتائج البحث من المعروف أن (1 فهم الشريعة له تأثير إيجابي وكبير على قرار المجتمع باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية في فرع ، مع قيمة $t < 9,120 < 1,658$) مع مستوى أهمية $0.05 > 0.000$ (2) ابتكار المنتج له تأثير إيجابي وكبير على قرار المجتمع باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية في بنك PT معاذ ، بقيمة $t < 23,362 < 1,658$) مع مستوى أهمية $0.05 > 0.000$ (3) الخدمات لها تأثير إيجابي وكبير على قرارات الناس باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية في فرع ، مع قيمة محسوبة $t < 10,792 < 1,658$) مع مستوى أهمية $0.05 > 0.000$ (4) إن فهم الشريعة وابتكار المنتجات والخدمات مع له تأثير إيجابي وكبير على قرارات الناس باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية في فرع ، بقيمة $p > 0.05 > 0.000$).

الكلمات الرئيسية: فهم الشريعة، ابتكار المنتجات، خدمات القرار المجتمعي باستخدام الخدمات المصرفية الإسلامية

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Defenisi Operasional	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Pemahaman Syariah	14
1. Pengertian Pemahaman.....	14
2. Pengertian Agama.....	16
3. Indikator Pemahaman Syariah	18
4. Sikap Masyarakat Yang Paham Syariah.....	22
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Syariah ..	23
B. Teori Inovasi Produk.....	25
1. Pengertian Inovasi Produk.....	25
2. Ciri – ciri Inovasi Produk.....	30
3. Proses Inovasi.....	31
4. Produk pada Bank Syariah.....	32
A. Teori Pelayanan.....	37
1. Pengertian Pelayanan.....	37
2. Indikator Pelayanan	38
3. Proses Pelayanan	42
B. Teori Keputusan Masyarakat	43
a. Pengertian Keputusan	43
b. Pengertian Masyarakat.....	44
c. Indikator Keputusan Masyarakat	47
d. Tahap-Tahap Dalam Proses Keputusan Masyarakat	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	63
B. Tempat dan Waktu Penelitian	63
C. Populasi dan Sampel	64

D. Desain Penelitian.....	66
E. Alur Penelitian	66
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	67
G. Validitas dan Reabilitas Instrumen	69
H. Teknik Analisis Data	70
I. Hipotesis Statistik	75

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TRANSLITERASI

A. Transliterasi Arab ke Indonesia

1. Konsonan

Konsonan			Nama	Transliterasi	Nama	
Akhir	Tengah	Awal	Tunggal			
ا			ا	Alif	Tidak dilambangkan	
ب	ب	ب	ب	Ba	B/b	Be
ت	ت	ت	ت	Ta	T/t	Te
ث	ث	ث	ث	Ṣa	Ṣ/ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	ج	ج	ج	Jim	J/j	Je
ح	ح	ح	ح	Ḥa	Ḥ/ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	خ	خ	خ	Kha	Kh/kh	Kadan ha
د			د	Dal	D/d	De
ذ			ذ	Ḍal	Ḍ/ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر			ر	Ra	R/r	Er
ز			ز	Zai	Z/z	Zet
س	س	س	س	Sin	S/s	Es
ش	ش	ش	ش	Syin	Sy/sy	Esdan ye
ص	ص	ص	ص	Ṣad	Ṣ/ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ض	ض	ض	Ḍad	Ḍ/ḏ	De (dengan

						titik di bawah)
ط	ط	ط	ط	Ta	T/t	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ظ	ظ	ظ	Za	Z/z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	ع	ع	ع	'Ain	'	Apostrofterbalik
غ	غ	غ	غ	Gain	G/g	Ge
ف	ف	ف	ف	Fa	F/f	Ef
ق	ق	ق	ق	Qof	Q/q	Qi
ك	ك	ك	ك	Kaf	K/k	Ka
ل	ل	ل	ل	Lam	L/l	El
م	م	م	م	Mim	M/m	Em
ن	ن	ن	ن	Nun	N/n	En
و	و	و	و	Wau	W/w	We
ه	ه	ه	ه	Ha	H/h	Ha
	ء			Hamzah	'	Apostrof
ي	ي	ي	ي	Ya	Y/y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda diakritik atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Vokal	Nama	Trans.	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A/a	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I/i	I
اُ	<i>Dammah</i>	U/u	U

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

Vokal Rangkap	Nama	Trans.	Nama
اِي	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai/ai	A dan I
اُو	<i>fathah dan wau</i>	Au/au	A dan U

Contoh :

كَيْفَ	<i>Kaifa</i>
حَوْلَ	<i>Ḥaula</i>

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Vokal Panjang	Nama	Trans.	Nama
اَ	<i>Fathah dan alif</i>	ā	a dan garis di atas
اِ	<i>Fathah dan <u>alif maqsūrah</u></i>		
يِ	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	I dan garis di atas
وُ	<i>Ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ	<i>Māta</i>
رَمَى	<i>Ramā</i>
قِيلَ	<i>Qīla</i>
يَمُوتُ	<i>Yamūtu</i>

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah (ةatau-ة) adadua, yaitu: ta marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan ḍammah, transliterasinya adalah *t* sedangkan ta marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*. Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūṭah itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	<i>Rauḍah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	<i>Al-madīnah al-fāḍilah</i>

الحِكْمَةُ	<i>Al-ḥikmah</i>
------------	------------------

5. Syaddah

Huruf konsonan yang memiliki tanda *syaddah* atau tasydid, yang dalam abjad Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda).

Contoh:

رَبَّنَا	<i>Rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	<i>Najjainā</i>
الْحَقُّ	<i>Al-Ḥaqq</i>
الْحَجُّ	<i>Al-Ḥajj</i>
نُعَمُّ	<i>Nu‘‘ima</i>
عَدُوُّ	<i>‘Aduww</i>

Jika huruf ي bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah *ī*.

Contoh:

عَلِيّ	<i>‘Alī</i>
عَرَبِيّ	<i>‘Arabī</i>

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam abjad Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma‘arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi

seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	<i>Al-Syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	<i>Al-Zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)
الْفَلْسَفَةُ	<i>Al-Falsafah</i>
الْبِلَادُ	<i>Al-Bilād</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	<i>Ta'murūna</i>
النَّوْءُ	<i>An-Nau'</i>
شَيْءٌ	<i>Syai'un</i>
أُمِرْتُ	<i>Umirtu</i>

8. Lafz al-Jalālah

Lafz al-jalālah (lafal kemuliaan) “Allah” (الله) yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah (hamzah wasal).

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	<i>Dīnullāh</i>	بِاللَّهِ	<i>Billāh</i>
---------------	-----------------	-----------	---------------

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf *t*.

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ	<i>Hum fī rahmatillāh</i>
--------------------------	---------------------------

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan :

SWT. : *Subhanahu Wata'ala.*

SAW. : *Sallallahu 'Alaihi Wa Sallam.*

A.S. : *'Alaihi al-Salam.*

H : *Hijrah.*

M : *Masehi.*

SM : *Sebelum Masehi.*

L : *Lahir Tahun (Untuk orang yang masih hidup saja).*

W : *Wafat Tahun.*

Q.S./.....: 4 : *Qur'an, Surah.....ayat 4.*