

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masyarakat Indonesia terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata bank. Bahkan sekarang ini masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar kata bank. Hanya saja perlu diingat bahwa pengenalan bank dari segi masyarakat ini baru sebatas dalam arti sempit. Masyarakat mengenal bank masih sebatas tabungan dan kredit, selebihnya banyak tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Masyarakat Indonesia juga merupakan masyarakat muslim terbesar di dunia, kehadiran bank yang berdasarkan syariah masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990-an. Namun diskusi tentang bank syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980-an. Menurut Kamsir mengatakan bahwa “prakarsa untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990”(Kasmir, 2004).

Keadaan seperti sekarang ini memungkinkan semuanya untuk tetap bersaing. Begitu juga dalam sektor ekonomi, seperti perbankan yang sekarang ini mendapatkan tantangan untuk bersaing di dunia ekonomi. Terutama untuk bank syariah, bank syariah harus mampu bersaing dengan bank konvensional yang sudah ada terlebih dahulu dibandingkan dengan bank syariah. Bank syariah harus mampu lebih menarik mengambil hati masyarakat, bukan hanya

untuk masyarakat muslim saja melainkan untuk semua kalangan masyarakat (termasuk non muslim). Perlu adanya strategi-strategi yang digunakan bank syariah untuk memenangkan persaingan ini, salah satunya dengan menawarkan produk yang jelas konsepnya serta berbagai keunggulan yang terdapat pada suatu produk tersebut. Memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabah, selain itu dengan memberikan berbagai fasilitas-fasilitas yang sudah ada dalam bank ditambah dengan adanya prinsip-prinsip syariah yang membuat kalangan muslim melirik bisnis ini.

Salah satu fungsi utama dari perbankan adalah sebagai lembaga yang berperan menerima dana dari pihak yang kelebihan dana, kemudian dana tersebut disalurkan kepada pihak yang kekurangan dana. Fungsi vital perbankan adalah sebagai lembaga yang berperan menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Penyaluran pembiayaan perbankan merupakan hal yang penting dan utama dilakukan dalam kegiatan operasional. Kasmir mendefinisikan pembiayaan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan tujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai tersebut mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Melalui kegiatan pembiayaan bank dapat meningkatkan profitabilitas serta mengembangkan usahanya (Kasmir 2008).

Kehadiran bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang

membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Sebagaimana Sutan Remy Sjahdeini mengatakan bahwa

Ada dua alasan utama mengenai latar belakang berdirinya bank syari'ah, yaitu: (1) adanya pandangan bahwa bunga (*interest*) pada bank konvensional itu hukumnya haram karena termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam agama, bukan saja pada agama Islam tetapi juga oleh agama samawi lainnya; (2) dari aspek ekonomi, penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan dan dapat menimbulkan rasa mementingkan diri sendiri (*selfishness*). Dalam jangka panjang sistem perbankan konvensional akan menyebabkan penumpukan kekayaan pada segelintir orang yang memiliki kapital besar (Sultan Remy, 2010).

Industri perbankan syari'ah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sebagaimana Hasan (2011), mengatakan bahwa:

Dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah tertanggal 16 Juli 2008, pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Perkembangan bank syariah cukup impresif, dengan rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% per-tahun dalam lima tahun terakhir. Dengan demikian, peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional semakin signifikan.

#### Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota dan Agama yang Dianut di Provinsi Sulawesi Tenggara, 2015

Kabupaten/Kota	Islam	Protestan	Katolik	Hindu	Budha
1. Kendari	257 064	10 697	3 897	1 239	484
2. Baubau	127 284	966	635	2 583	-
<b>Sulawesi Tenggara</b>	<b>2 275 752</b>	<b>32 045</b>	<b>17 324</b>	<b>47 845</b>	<b>1 008</b>

Sumber : Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Tenggara

Berdasarkan tabel di atas kota Kendari merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk mayoritas beragama Islam. Disamping itu pula di Kota Kendari sendiri terdapat Kampus IAIN Kendari yang tiap tahunnya mencetak sarjana-sarjana Islam dan juga terdapat sekolah negeri maupun swasta yang menyelenggarakan pendidikan berbasis keislaman mulai dari tingkat Madrasah Ibtidaiyah sampai Aliyah serta banyak pondok-pondok pesantren yang menyelenggarakan pendidikan bernuansa Islam. Hal ini sejalan pada tabel di bawah ini :

**Jumlah Sekolah Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA) di Bawah Kementerian Agama Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tenggara, 2020/2021**

Kabupaten/Kota	Madrasah Ibtidaiyah (MI)			Madrasah Tsanawiah (MTs)			Madrasah Aliyah (MA)		
	Negeri Public	Swasta Private	Jumlah Total	Negeri Public	Swasta Private	Jumlah Total	Negeri Public	Swasta Private	Jumlah Total
Buton	2	3	5	4	3	7	1	4	5
Muna	2	15	17	5	13	18	1	10	11
Konawe	1	16	17	3	19	22	1	11	12
Kolaka	2	16	18	2	21	23	2	10	12
Konawe Selatan	3	20	23	4	27	31	2	14	16
Bombana	1	13	14	5	13	18	2	11	13
Wakatobi	1	7	8	4	6	10	2	4	6
Kolaka Utara	1	12	13	3	13	16	1	10	11
Buton Utara	-	1	1	-	6	6	-	5	5
Konawe Utara	-	-	-	1	2	3	-	2	2
Kolaka Timur	-	9	9	1	15	16	-	6	6
Konawe Kepulauan	-	1	1	2	1	3	-	1	1
Muna Barat	1	-	1	-	7	7	-	4	4
Buton Tengah	2	10	12	4	10	14	1	7	8
Buton Selatan	-	7	7	4	7	11	1	4	5
<b>Kota Kendari</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
Kota Baubau	2	9	11	1	9	10	1	5	6
Sulawesi Tenggara	19	157	176	45	188	233	17	115	132

Sumber/ Source : Kementerian Agama, EMIS, data semester ganjil/ Ministry of Religious Affairs, EMIS, odd semester

Berdasarkan gambaran keadaan tersebut, dapat diasumsikan bahwa masyarakat Kota Kendari memiliki tingkat pemahaman syariah karena lingkungannya mendukung seperti adanya Kampus IAIN Kendari dan yayasan Asy Syafiiyah serta pondok-pondok pesantren di lokasi tersebut. Sehingga dengan demikian minat keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah juga semakin banyak, karena masyarakat beragama Islam tentunya sudah mengetahui tentang prinsip-prinsip Islam salah satunya larangan riba seperti yang dijelaskan dalam QS AL-Baqarah/2 : 275-276.

لَمَسَّ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا لَا يَقُومُونَ لَا الرِّبَايَا كُلُّونَ الَّذِينَ  
 وَعِظَةٌ جَاءَهُ رَفَمَنْ الرِّبَا أَوْ حَرَّمَ البَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرِّبَا مِثْلَ البَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بَأْسَهُمْ ذَلِكَ  
 يَهُاهُمُ النَّارُ أَصْحَابُهَا وَلَتَبِكَ عَادَ وَمَنْ بَلَّغَ إِلَى اللَّهِ إِلَى وَأَمْرُهُ سَلَفَ مَا فَالَهُ رَفَأْتَهُ رَبِّهِ مَنْ  
 أَثِيمٌ كَفَّارٌ كُلُّ يَحِبُّ لَا وَاللَّهُ الصَّدَقَاتِ يُرِي رَبِّي الرِّبَا اللَّهُ يَمَحِقُ خَلِدُونَ فِي

Terjemahnya

275). Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

276). Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa (Depag RI, 2000).

Dalam QS Al-Baqarah/2 :278 juga menjelaskan tentang riba yang

berbunyi sebagai berikut:

﴿TVA﴾ مُؤْمِنِينَ كُنْتُمْ إِنْ رَبِّوْا مِنْ بَقِي مَا وَذَرُوا اللَّهَ اتَّقُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأَيُّهَا

278. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.

Hadis Riwayat Muslim No. 2995 menjelaskan laknat atas pemakan  
riba.

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ وَزُهَيْرُ بْنُ حَرْبٍ وَعُثْمَانُ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ قَالُوا حَدَّثَنَا هُشَيْمٌ أَخْبَرَنَا أَبُو  
الزُّبَيْرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبَا وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدَيْهِ وَقَالَ  
هُمُ سَوَاءٌ 6

*Artinya*

Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Shabah dan Zuhair bin Harb dan Utsman bin Abu Syaibah mereka berkata; telah menceritakan kepada kami Husyaim telah mengabarkan kepada kami Abu Az Zubair dari Jabir dia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam melaknat pemakan riba, orang yang menyuruh makan riba, juru tulisnya dan saksi-saksinya." Dia berkata, "Mereka semua sama." (HR. Muslim)

Hadis Riwayat Abu Dawud juga menjelaskan laknat atas pemakan  
riba.

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ يُونُسَ، حَدَّثَنَا زُهَيْرٌ، حَدَّثَنَا سِمَاكٌ، حَدَّثَنِي عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ،  
عَنْ أَبِيهِ، قَالَ: لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبَا، وَمُؤَكِّلَهُ وَشَاهِدَهُ وَكَاتِبَهُ

*Artinya*

Telah menceritakan kepada kami Ahmad bin Yunus, telah menceritakan kepada kami Zuhair, telah menceritakan kepada kami Simak, telah menceritakan kepadaku Abdurrahman bin Abdullah bin Mas'ud, dari ayahnya, ia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam melaknat orang yang makan riba, orang yang memberi makan riba, saksinya dan penulisnya. (HR. Abu Dawud No. 1269)

Ayat dan hadis di atas memberikan gambaran bahwa Islam adalah  
suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan terpadu (*a comprehensive way of  
life*). Islam memberikan panduan yang dinamis dan lugas terhadap semua

aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Kegiatan ekonomi adalah bagian dari keberagaman, sehingga pencapaian tujuannya juga perlu diletakkan dalam kerangka pencapaian tujuan risalah. Para ekonom Muslim telah memperkenalkan kepada industri keuangan dan perbankan bahwa Islam memiliki prinsip *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *ijarah*, *wadi'ah*, *rahn*, *hawalah*, *kafalah*, dan *qardh* serta membuktikan bahwa semuanya dapat diterapkan dalam lembaga-lembaga keuangan modern saat ini.

Ketika masyarakat telah memiliki informasi yang telah didapat tentang bank syariah, maka tindakan masyarakat selanjutnya ialah untuk menjadi nasabah dengan melakukan kegiatan sebagai nasabah di bank syariah. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai nasabah maupun calon nasabah sehingga dapat menarik minat masyarakat sebagai nasabah atau calon nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah.

Pelayanan merupakan faktor penting dalam sebuah industri perbankan, karena perbankan merupakan usaha yang menjual jasa yang mengutamakan *service* dan keramahan dalam melayani calon nasabah. Pelayanan sendiri merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dimana perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Perusahaan bank syariah yang gagal memuaskan pelanggan melalui pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika pelanggan merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap bank syariah wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Inovasi produk perbankan syariah di Indonesia masih kurang dan masih jauh tertinggal. Produknya masih monoton dan bahkan terkesan kaku, kurang dinamis. Berdasarkan kajian dari praktisi perbankan syariah dari Kuwait Investment Company, Indonesia menduduki kluster ketiga dalam inovasi produk bank syariah dan pengembangan pasar. Sedangkan kluster keempat yang merupakan kluster tertinggi adalah Malaysia, Uni Emirat Arab dan Bahrain. Kluster keempat adalah negara yang paling inovatif dan variatif dalam pengembangan produk. Sementara Indonesia, Brunei Darussalam dan Afrika Utara, Turkey dan Qatar berada di bawah negara kluster ke empat. Dengan demikian, negara-negara ini (Indonesia, Brunei, Afrika Utara, Turkey dan Qatar), masih kalah jika dibandingkan dengan kluster keempat. Kurangnya inovasi produk juga dipengaruhi oleh kemampuan SDM yang masih terbatas. Jangankan untuk mengembangkan produk dengan kreatif dan inovatif, untuk memahami



Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*servicequality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bank syariah.

Keputusan masyarakat menggunakan jasa Perbankan Syariah tentunya bukan hanya dari faktor pemahaman agama dan kualitas pelayanan bank syariah saja yang harus dipertimbangkan, Namun masih banyak lagi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Sebagaimana Schiffman Leon dan Kanuk yang dikutip Sultan RemySjahdeini(2011), mengatakan bahwa:

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah yaitu faktor geografis (daerah, ukuran kota, kepadatan daerah, iklim) demografis (umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendapatan, pendidikan, pekerjaan) psikologis (motifasi kebutuhan, keribadian, persepsi, keterlibatan dalam belajar, sikap) psikografis (gaya hidup) sosial budaya (budaya, agama, ras/etnis, kelas sosial, siklus hidup keluarga) terkait pemakaian (tingkat pemakaian, keadaan kesadaran, kesetiaan pada merk) situasi pemakaian (waktu, tujuan, lokasi, orang) manfaat, gabungan (demografis/psikografis, geodemografis).

Berdasarkan latar belakang di atas, hal yang menarik perhatian bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini karena banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa Perbankan Syariah, sehingga penelitian ini akan mengarah pada usaha

menemukan fakta mengenai pengaruh dari dimensi pemahaman agama, Inovasi Produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah. Alasan lain yang menarik perhatian bagi peneliti yaitu karena masyarakat Kota Kendari yang mayoritas penduduknya beragama Islam dianggap dapat mempengaruhi konsumen untuk menabung di bank syariah. Untuk itu peneliti bermaksud mengadakan sebuah penelitian ilmiah dengan judul “Pengaruh Pemahaman Syariah, Inovasi Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Pemahaman Syariah, Inovasi Produk Dan Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari?
2. Apakah Pemahaman Syariah berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari?
3. Apakah Inovasi Produk berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari?
4. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah di pada PT Bank Muamalat Tbk

Cabang Kendari?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah “pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai”. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah sebagaimana telah dirumuskan di atas. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pemahaman Syariah, inovasi produk dan pelayananterhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT BankMuamalat Tbk Cabang Kendari.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pemahaman Syariahterhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT BankMuamalat Tbk Cabang Kendari.
3. Untuk Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Masyarakat menggunakan Jasa Perbankan Syariah pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Kendari.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah pada PT BankMuamalat Tbk Cabang Kendari.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan proses penelitian yang dilakukan, maka diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Menambah khasanah keilmuan dalam hal pengaruh pemahaman agama dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa

perbankan syariah pada PT BankMuamalat Tbk Cabang Kendari dapat menarik minat masyarakat sebagai nasabah atau calon nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah.

- b. Dapat menjadi bahan masukan bagi peneliti lain yang penelitiannya memiliki hubungan atau memiliki keterkaitan dengan hasil penelitian ini.
- c. Dapat menjadi bahan masukan bagi bank syariah untuk memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat mengoreksi diri sehingga bisa berkembang menuju perubahan yang lebih baik.
- d. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih diri dan menguji serta meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah.
- e. Sebagai tambahan khasanah ilmu pengetahuan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.
- f. Sebagai bahan informasi bagi bank syariah dan masyarakat dalam hal pemahaman Pemahaman Syariah, Inovasi Produk dan pelayanan serta keputusan masyarakat menggunakan jasa Perbankan Syariah.

### **E. Definisi Operasional**

Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman syariah yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah kemampuan seseorang untuk menafsirkan dan mengungkapkan makna

agama atau keyakinan yang menjadi jalan hidup yang harus ditempuh oleh manusia dalam kehidupannya di dunia ini supaya lebih teratur, yang mana indikatornya yaitu dimensi keyakinan atau ideologis, dimensi praktik agama atau ritualistik, dimensi pengalaman atau eksperiensial dimensi pengetahuan agama atau intelektual dan dimensi konsekuensi.

2. Inovasi produk merupakan suatu proses yang memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dengan menciptakan sesuatu yang baru baik berupa barang maupun jasa, yang mana indikatornya yaitu Perubahan Design, Inovasi Teknis dan Pengembangan Produk.
3. Pelayanan yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan jasa dalam hal ini yaitu pelayanan yang dilakukan dan ditawarkan pihak bank syariah kepada masyarakat khususnya Kota Kendari sebagai pelanggan agar memiliki ketertarikan untuk menggunakan jasanya, yang mana indikatornya yaitu *Reabilitas, Responsivitas, Jaminan (assurance), Empati dan Bukti fisik (tangible)*.
4. Keputusan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah pilihan masyarakat yang ditetapkan setelah dipertimbangkan dan dipikirkan sehingga menjatuhkan pilihannya pada suatu alternatif untuk menggunakan jasa Perbankan Syariah, yang mana indikatornya yaitu minat transaksional, minat refrensional, minat prefrensi, dan minat eksploratif.