

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT PENGETAHUAN SANTRI
TENTANG PRODUK DAN PELAYANAN ANTARA PERBANKAN
SYARIAH DAN PERBANKAN KONVENSIONAL
(Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:
QONINGAH
NIM. 2017202243

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Qoningah
NIM : 2017202243
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri
Tentang Produk dan Pelayanan antara Perbankan
Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi pada
Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin
Pabuwaran)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 10 Januari 2025

Saya yang menyatakan,



Qoningah

NIM. 207202243



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT PENGETAHUAN SANTRI
TENTANG PRODUK DAN PELAYANAN ANTARA PERBANKAN
SYARIAH DAN PERBANKAN KONVENSIONAL (STUDI PADA SANTRI
PONDOK PESANTREN AL-QUR'AN AL-AMIN PABUWARAN)**

Yang disusun oleh Saudara **Qoningah NIM 2017202243** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin, 17 Februari 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Parno, S.E., M.S.I.

NIP. 19771128 201101 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Hj. Ida PW, S.E., Ak., M.Si., C.A

NIDN. 2004118201

Pembimbing/Penguji

Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E.

NIP. 19930414 202012 1 004

Purwokerto, 24 Februari 2025

Mengesahkan

Dekan,

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Qoningah NIM 2017202243 yang berjudul :

Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan antara Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 10 Januari 2025

Pembimbing,



Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E.

NIP. 19930414 202012 1 004

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT PENGETAHUAN SANTRI
TENTANG PRODUK DAN PELAYANAN ANTARA PERBANKAN
SYARIAH DAN PERBANKAN KONVENSIONAL
(Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran)**

Qoningah

NIM. 2017202243

Email : qoningah01@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan perbankan di Indonesia menciptakan dua sistem utama, yaitu perbankan syariah dan perbankan konvensional yang memiliki karakteristik berbeda dalam produk dan pelayanannya. Santri sebagai bagian dari komunitas muslim yang berpotensi menjadi pelaku ekonomi masa depan diharapkan memiliki pemahaman yang baik tentang kedua sistem tersebut. Namun tingkat pengetahuan mereka seringkali dipengaruhi oleh lingkungan pendidikan, pengalaman dan akses informasi yang terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan kedua perbankan serta membandingkan keduanya. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dimana data yang digunakan merupakan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan santri PPQ Al-Amin Pabuwaran tentang perbankan syariah masih rendah, hal ini berbanding lurus dengan tingkat pengetahuan tentang perbankan konvensional. Tingkat pengetahuan santri PPQ Al-Amin Pabuwaran masuk dalam tingkatan tahu dan memahami. Namun ditemukan kesenjangan pemahaman dalam aspek teknis, seperti produk-produk tertentu yang belum dipahami secara mendalam. Tingkat pengetahuan santri ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, pendidikan, lingkungan dan promosi. Penguatan literasi keuangan sangat penting bagi kalangan santri untuk mendukung pengambilan keputusan keuangan yang lebih bijak.

Kata kunci: Tingkat Pengetahuan, Perbankan Syariah, Perbankan Konvensional

**COMPARATIVE ANALYSIS OF STUDENTS' LEVEL OF KNOWLEDGE
ABOUT PRODUCTS AND SERVICES BETWEEN SHARIA BANKING AND
CONVENTIONAL BANKING**

(Study on Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran Islamic Boarding School Students)

Qoningah

NIM. 2017202243

Email : qoningah01@gmail.com

*Department of Sharia Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, State
Islamic University (UIN) Professor K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The development of banking in Indonesia has created two main systems, namely Islamic banking and conventional banking which have different characteristics in their products and services. Santri as part of the Muslim community who have the potential to become future economic actors are expected to have a good understanding of the two systems. However, their level of knowledge is often influenced by the educational environment, experience and limited access to information.

This study aims to analyze the level of knowledge of students about the products and services of the two banks and compare the two. The method used is a descriptive qualitative method, where the data used is the result of interviews, observations and documentation. Meanwhile, the data analysis technique in this study uses the approach proposed by Miles and Huberman which consists of three stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawn.

The results of this study show that the level of knowledge of PPQ Al-Amin Pabuwaran students about Islamic banking is still low, this is directly proportional to the level of knowledge about conventional banking. The level of knowledge of PPQ Al-Amin Pabuwaran students is included in the level of knowing and understanding. However, there are gaps in understanding in technical aspects, such as certain products that have not been understood in depth. The level of knowledge of these students is influenced by several factors such as experience, education, environment and promotion. Strengthening financial literacy is very important for students to support wiser financial decision-making.

Keywords: Level of Knowledge, Sharia Banking, Conventional Banking

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai pada penelitian ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1978 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	h	h	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	d	de (dengan garis di bawah)
ط	ta	t	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	z	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عدة	ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

3. Ta’ marbutah di akhir kata bila mati dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	hikmah	جزية	ditulis	jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diberlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الاولياء	ditulis	<i>karmah al-auliya’</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila ta’marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t

زكاة لفطر	ditulis	<i>zakat al-fitr</i>
-----------	---------	----------------------

4. Vocal pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u

5. Vocal panjang

1.	fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	fathah + ya’ mati	ditulis	a
	تنس	ditulis	<i>tansā</i>
3.	kasrah + ya’ mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah +wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	<i>furūḍ</i>

6. Vocal rangkap

1.	fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2.	fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

7. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

انتم	ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	ditulis	<i>al-qiyas</i>
القران	ditulis	<i>al-qur'añ</i>

b. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf l (*el*)-nya

السماء	ditulis	<i>as-sama'</i>
--------	---------	-----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawī al-furuḍ</i>
------------	---------	----------------------

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6)

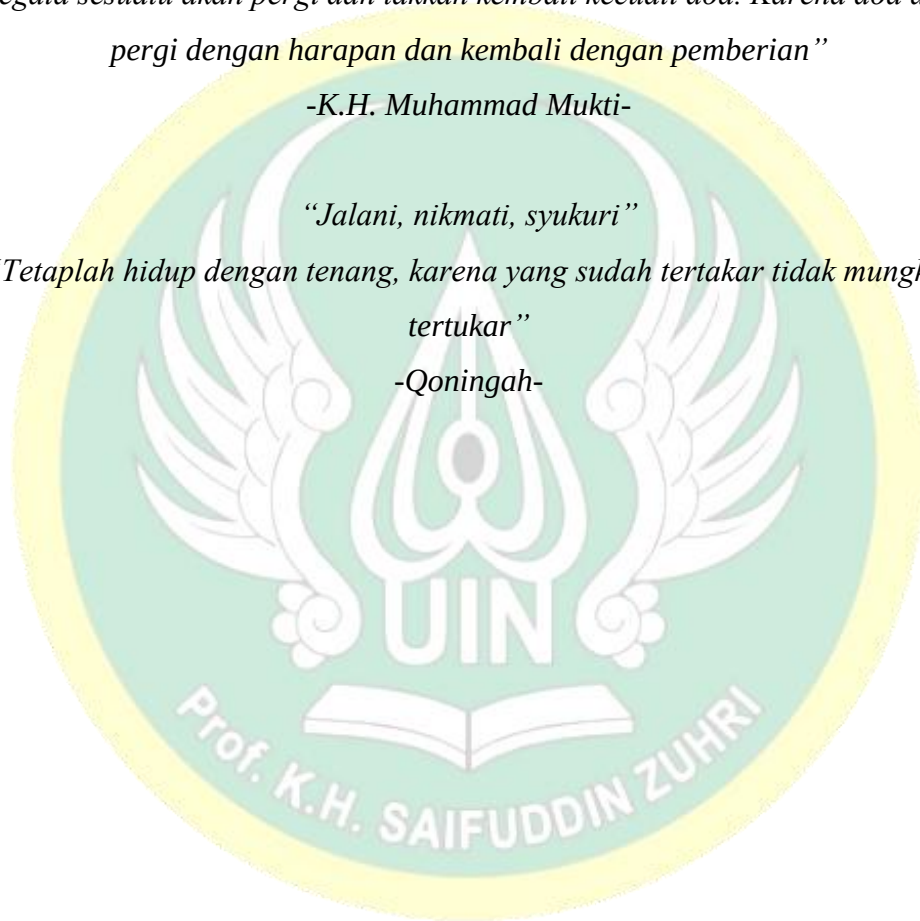
“Segala sesuatu akan pergi dan takkan kembali kecuali doa. Karena doa akan pergi dengan harapan dan kembali dengan pemberian”

-K.H. Muhammad Mukti-

“Jalani, nikmati, syukuri”

“Tetaplah hidup dengan tenang, karena yang sudah tertakar tidak mungkin tertukar”

-Qoningah-



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah Swt. *Alhamdulillahirabbil'alamin* dengan segenap kerendahan hati. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tuaku tercinta almarhum Bapak Nasidi dan Ibu Tuniyah. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana. Kepada beliau tiada kata yang cukup mampu mengungkapkan rasa terimakasih penulis. Terimakasih sudah melahirkan dan membesarkan dengan penuh cinta. Terimakasih atas doa-doa yang telah dilangitkan hingga mampu mengantarkan penulis pada tahap ini. Terimakasih untuk bapak atas segala perjuangan yang telah diberikan semasa hidup hingga mengantarkan saya sampai sejauh ini walau tidak menemani hingga usai. Semoga senantiasa tenang di sisi Allah Swt. Untuk ibu semoga senantiasa diberikan keberkahan, kesehatan dan kebaikan agar kelak kita menjalani kehidupan yang lebih bahagia seperti yang kita cita-citakan.

Kakak-kakakku tersayang dan keluarga terdekatku yang telah memberikan support dan dukungan, kebaikan serta perhatian dari segi mental maupun *financial* terimakasih penulis ucapkan. Skripsi ini adalah persembahan istimewa untuk semua orang yang penulis cintai. Terimakasih sudah mengajarkan arti kehidupan yang bahagia dan bersyukur, kebaikan kalian tidak akan pernah terlupakan. Semoga segala ilmu, kasih sayang dan dukungan mendapat ridho dan keberkahan Allah Swt.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini yang berjudul “Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan antara Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran)”. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda kita Nabi agung Muhammad saw. Semoga kelak kita semua mendapat syafa'at di *yaumul qiyamah* aamiin.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan, bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materil. Oleh karena itu dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., Selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, bimbingan, arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah sabar dalam membimbing dan selalu siap sedia membantu.
12. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis.
13. Keluarga besar Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman serta memberikan tempat ternyaman dan teraman semasa kuliah.
14. Alm. Bapak Nasidi dan Ibu Tuniyah selaku kedua orang tua saya. Terimakasih untuk ibu yang selalu memberikan semangat, doa yang tulus dan tak pernah putus di setiap proses penulis. Terimakasih banyak bapak untuk segala perjuangan yang telah diberikan semasa hidup hingga mengantarkan saya sampai sejauh ini Untuk ibu semoga selalu diberikan kesehatan, keberkahan umur dan rezeki yang berlimpah oleh Allah Swt.
15. Saudara kandung saya Qodiyah, Qori, Qodir, dan Qohar serta kakak ipar saya Rasito dan Siti Riyati yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan. Tak lupa keponakan saya Rofik Marufin, Khaliyatur Rofiqoh, Labib

Musthofa, Adibah Kamilah, dan Muhammad Tsaqif Ahnaf yang selalu menghibur penulis dengan keceriannya. Serta kepada om, tante, kakek, nenek, dan sepupu yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

16. Sahabat-sahabatku Hanifah Aulia Ningtias, Lisa Amalia, Firda Ishmah, Yufidatul, Mba Lailatin, Mba Indah Ramadhani, Elis Sri, Nur Alifatuz, dan Rofiatun Nikmah yang selalu menemani penulis dalam segala hal, memberikan motivasi dan dukungan, serta senantiasa melangitkan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman Creative Entrepreneur Organization (CEO) dan Inkubator Bisnis Mahasiswa (IBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengalaman berorganisasi semasa kuliah.
18. Kepada diri sendiri atas segala kerja keras dan semangatnya yang tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah kuat bertahan, berusaha, berdoa, dan menjalani dengan ikhlas. Terima kasih pada jiwa dan raga yang masih kuat setelah menghadapi patah yang mendalam. Semoga kedepannya jiwa dan raga ini semakin kuat, tegar dan bisa berkembang menjadi insan yang lebih baik lagi.
19. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga Allah Swt. melimpahkan karunia dan nikmat-Nya pada kita semua.

Purwokerto, 10 Januari 2025



Qoningah

NIM. 2017202243

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan	8
E. Kajian Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Teori	14
1. Teori Perilaku Konsumen	14
2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	15
3. Pengetahuan	18
4. Bank Syariah.....	23
5. Bank Konvensional	31
B. Landasan Teologis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42

C. Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Uji Keabsahan Data	45
F. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B. Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan Bank Syariah.....	52
C. Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan Bank Konvensional.....	58
D. Perbedaan Tingkat Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Pondok Pesantren Al-Amin Pabuwaran.....	63
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pondok Pesantren di Purwokerto.....	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3 Tingkatan Pengetahuan	21
Tabel 4 Jumlah Santri PPQ Al-Amin Pabuwaran	51
Tabel 5 Perbandingan pengetahuan santri.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana. Penghimpunan dana tersebut diperoleh dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang defisit dan memerlukan dana sehingga dalam fungsi ini dana yang disimpan masyarakat akan lebih produktif dan bermanfaat (Shafrani, 2016). Menurut sistem operasionalnya, bank dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional dalam sistem operasionalnya menerapkan suku bunga dan perjanjian secara umum berdasarkan aturan nasional. Sedangkan bank syariah dalam sistem operasionalnya menggunakan akad bagi hasil atau nisbah. Pembagian keuntungan dalam bank syariah diperoleh melalui kesepakatan antara nasabah dan pihak bank yang melibatkan kegiatan jual beli (Hasan, 2014).

Dilihat dari sisi perkembangannya saat ini, bank syariah mulai mengalami kemajuan seperti halnya bank konvensional. Banyak bank konvensional ternama yang berkonverensi menjadi bank syariah, hal tersebut dilakukan sebagai upaya atau alternatif lain untuk mengembangkan usahanya dan mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya (Fahriah, 2020). Saat ini kedua perbankan tersebut saling bersaing menjadi bank yang terbaik. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam catatan statistik Perbankan (SPS) tercatat bahwa per Juni 2023 pertumbuhan keuangan syariah hanya mampu meraup sekitar 13,37% dari total keseluruhan nasabah perbankan nasional. Persentase tersebut naik dari tahun 2017 yang hanya mempunyai persentase 5% saja. Angka ini menunjukkan peningkatan yang lumayan pesat namun belum signifikan jika dibandingkan dengan komposisi penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Dengan kata lain masih banyak warga muslim di negara Indonesia yang masih menggunakan layanan

perbankan konvensional. Hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi perbankan syariah untuk terus bersaing (Putra & Thamrin, 2022).

Kemajuan perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa hal salah satunya adalah pengetahuan calon nasabah. Pengetahuan seseorang berpengaruh pada pemahaman yang dimilikinya. Pemahaman tersebut membentuk sebuah keputusan pribadi dalam menentukan sebuah pilihan. Contohnya dalam menentukan produk dan jasa keuangan. Pemahaman keuangan juga berlaku pada lembaga keuangan dalam menentukan produk dan jasa yang akan digunakan. Jika seseorang mempunyai pemahaman yang banyak tentang keuangan seperti pengertian, manfaat, prinsip, risiko, hak dan kewajiban nasabah pada perbankan syariah, pasar modal syariah dan asuransi syariah maka seseorang tersebut akan lebih mudah dalam menentukan jenis produk atau jasa yang digunakan. Pengetahuan sangat penting untuk melandasi seseorang dalam pengelolaan keuangannya.

Berdasarkan teori perilaku konsumen yang diperkenalkan oleh Kotler dan Keller (2016), menyatakan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu kebudayaan, (kebudayaan, sub budaya, dan kelas sosial), sosial (kelompok referensi, keluarga, peran dan status), kepribadian (usia dan tahap siklus hidup, jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian, serta konsep diri), dan psikologis (motivasi, persepsi, proses belajar dan kepercayaan, serta sikap). Dalam memilih perbankan, konsumen akan sangat dipengaruhi oleh perilaku konsumen itu sendiri. Adapun dalam pengambilan keputusannya, seseorang akan melibatkan beberapa pihak yang memiliki struktur dan peran pribadi seperti *inisiator* dan *influencer* atau pihak yang mempengaruhi (Sunyoto, 2014).

Perbankan syariah masih banyak mengalami tantangan dan permasalahan yang harus diselesaikan dalam perkembangan bank syariah. Permasalahan yang sering muncul antara lain rendahnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah. Salah satu sebab kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah yaitu minimnya sosialisasi dan *edukasi* tentang visi, misi, tujuan, produk, dan pelayanan yang ada pada

perbankan syariah kepada masyarakat umum. Dalam pelaksanaannya sistem perbankan syariah sering mengalami beberapa kendala seperti belum optimalnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh perbankan syariah. Selain itu juga timbulnya kesalahan-kesalahan persepsi masyarakat tentang perbankan syariah dan juga masih ditemukannya praktik-praktik yang menyimpang dari prinsip-prinsip syariah oleh perbankan syariah. Hal-hal tersebut menjadi salah satu sebab kurangnya minat menggunakan bank syariah. (Nasution, 2022).

Kurangnya minat menggunakan bank syariah juga terjadi di kalangan pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran Purwokerto Utara Banyumas merupakan pondok pesantren yang didirikan pada 20 Desember 1994 oleh K.H. Drs. Muhammad Mukti, M.Pd.I. PPQ Al-Amin Pabuwaran merupakan salah satu pondok yang paling lama berdiri di Purwokerto. Berikut ini beberapa pesantren di Purwokerto.

Tabel 1 Data Pondok Pesantren di Purwokerto

No.	Nama Pesantren	Tahun Berdiri	Jumlah Santri
1.	Al-Amin Pabuwaran	1994	351
2.	Al-Hidayah Karangsucu	1986	700
3.	Darul Abror	1996	370
4.	Al-Ikhsan Beji	1986	240
5.	Al-Ittihad	1996	162
6.	Anwarus Solikhin	1994	363
7.	Fathul Huda	1978	205

Sumber: Sistem Informasi Digitalisasi Data Guru, Madrasah dan Lembaga Keagamaan Islam (2024)

Selain menjadi salah satu pondok pesantren yang paling lama berdiri di Purwokerto, PPQ Al-Amin Pabuwaran juga memiliki santri yang lumayan banyak dengan *background* sekolah tinggi yang bervariasi. Seperti UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, UNSOED, UMP, Telkom dan UHB. Mayoritas santri PPQ Al-Amin Pabuwaran juga pernah mengenyam pendidikan pesantren saat

sebelum masuk PPQ Al-Amin Pabuwaran. Latar belakang pendidikan islam yang bagus dan pendidikan tinggi yang berbeda tersebut dengan tidak langsung menjadikan pola berfikir yang berbeda pula. Masih jarang nya penelitian tentang perbankan di PPQ Al-Amin Pabuwaran juga menjadi alasan penulis meneliti di pesantren ini.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada 100 santri Al-Amin, mayoritas responden menggunakan jenis perbankan konvensional. Santri yang menggunakan layanan perbankan konvensional mencapai 87 orang yang terdiri dari 35 santri menggunakan BRI, 23 santri menggunakan bank Mandiri, 21 santri menggunakan BNI, dan 8 santri menggunakan BCA. Sedangkan pengguna bank syariah ada 13 santri yang terdiri dari 11 pengguna BSI dan 3 pengguna bank Muamalat. Hal tersebut menunjukan bahwa minat menggunakan bank syariah masih rendah. Kurangnya minat tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan para santri tentang kedua perbankan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa santri, santri tersebut mengatakan bahwa sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional itu sama saja. Hal tersebut menyatakan bahwa tingkat pengetahuan tentang bank syariah masih rendah. Santri yang mempunyai pengetahuan agama yang lebih luas seharusnya bisa mengimplementasikan ilmu agamanya dengan memilih menggunakan bank syariah. Namun fakta yang diperoleh mayoritas santri menggunakan bank konvensional dari pada bank syariah. Oleh karena itu, penulis tertarik meneliti pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan bank syariah dan bank konvensional.

Kepopuleran bank syariah tidak terlepas dari persepsi santri terhadap bank syariah itu sendiri, dimana santri sebagai bagian dari nasabah. Persepsi santri terhadap bank syariah juga akan menentukan kepopuleran bank syariah. Untuk meningkatkan kepopuleran bank, pihak bank harus mempunyai usaha yang kuat. Diantaranya dengan mengubah pandangan santri tentang perbankan syariah melalui iklan atau promosi kepada santri tentang produk dan pelayanan bank syariah (Putri, 2019).

Banyak faktor yang mempengaruhi minat santri dalam memilih jasa perbankan. Santri Al-Amin Pabuwaran dalam memilih jasa bank syariah berdasarkan faktor pengetahuan tentang produk perbankan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan perbankan. Berdasarkan wawancara kepada beberapa santri PPQ Al-Amin Pabuwaran menyatakan bahwa mereka mencari tahu tentang keunggulan produk dan kualitas pelayanan perbankan sebelum memilih jasa perbankan. Mereka mencari tahu melalui internet maupun mencari rekomendasi. Umumnya, mereka akan memilih produk perbankan yang paling menguntungkan dan memiliki kualitas pelayanan yang terbaik. Menurut Rinaldi (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman nasabah terhadap bank syariah diantaranya yaitu tingkat pendidikan, pengetahuan umum dan pengetahuan agama.

Penelitian oleh Hasan, et.al. (2014) menemukan bahwa santri yang memiliki pendidikan agama yang lebih kuat cenderung memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang produk dan pelayanan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Temuan serupa juga didukung penelitian sebelumnya oleh Maulana (2015), yang menunjukkan bahwa pengetahuan santri tentang prinsip-prinsip dasar perbankan syariah secara signifikan lebih tinggi dari pada pengetahuan mereka tentang prinsip-prinsip perbankan konvensional. Penelitian-penelitian ini menyoroti pentingnya pendidikan agama dalam membentuk pemahaman santri tentang perbankan syariah, sementara faktor-faktor seperti eksposur media dan pendidikan formal dapat mempengaruhi pengetahuan mereka tentang kedua jenis perbankan.

Pengetahuan produk mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih jasa perbankan. Pengetahuan produk dan pelayanan perbankan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih perbankan syariah. Semua informasi terkait pengetahuan perbankan dipandang penting untuk dimiliki nasabah guna menunjang pengambilan keputusan pembelian pada perbankan. Karena, inovasi produk dan kesesuaian pelayanan yang ditawarkan dapat memberikan kesan terhadap calon konsumen (Nastiti, et al, 2018). Menurut Nastiti, et al. (2018) bahwa

pengetahuan pelayanan perbankan menunjukkan pengaruh yang positif terhadap preferensi menggunakan jasa perbankan syariah. Pengetahuan pelayanan perbankan merupakan informasi yang dimiliki terkait bentuk jasa yang dilakukan oleh perbankan. Pada dasarnya seseorang sangat memerlukan dan mementingkan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun dari orang lain yang tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan.

Pengetahuan santri tentang perbankan syariah dan perbankan konvensional dapat menambah wawasan yang berharga tentang kedua sistem keuangan dan bisa dijadikan landasan dalam memilih jasa perbankan. Analisis komparatif ini dapat mengungkap perbedaan pengetahuan antara kedua jenis perbankan dan mengidentifikasi pemahaman mana yang perlu ditingkatkan. Selain itu juga dapat memberikan pandangan bagi pesantren untuk meningkatkan pendidikan keuangan bagi santrinya.

Dari penjelasan masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengetahuan Santri dengan judul **“Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan antara Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur’an Al-Amin Pabuwaran)”**

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman penafsiran dalam memahami judul dan masalah dalam penelitian, maka peneliti memberikan definisi operasional yang menjadi batasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Analisis Komparatif

Komparasi adalah membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau sampel yang berbeda pada waktu yang berbeda. Analisis komparatif merupakan metode analisis yang digunakan untuk membandingkan tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan antara bank syariah dan bank konvensional. Hasil analisis menggambarkan pola, perbedaan dan kesamaan pemahaman santri terhadap kedua jenis perbankan (Sugiyono, 2013).

2. Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2018), pengetahuan merupakan hasil dari tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya yakni indra pendengaran, indra penciuman, indra penglihatan, indra penciuman, dan indra peraba. Tingkat pengetahuan adalah sejauh mana individu memahami, mengetahui, atau memiliki informasi tertentu berdasarkan fakta atau pengalaman.

3. Santri

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, santri adalah orang yang mempelajari agama islam, orang yang beribadah dengan ikhlas, atau orang yang bertaqwa. Santri pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran merupakan objek penelitian yang berasal dari berbagai daerah dan latar belakang yang berbeda-beda dengan mayoritas santri merupakan mahasiswa.

4. Perbankan syariah

Pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengemukakan bahwa Bank Syariah adalah semua tentang bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk lembaga dan kegiatan komersial, serta metode dan proses dalam menjalankan kegiatan komersialnya. Bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank yang melakukan kegiatan komersialnya berdasarkan prinsip syariah dan terdiri dari jenis bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

Sedangkan menurut Kasmir (2016), bank syariah adalah bank yang berdasarkan konsep syariah yaitu kerjasama dengan sistem bagi hasil baik untung maupun rugi.

5. Perbankan konvensional

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Rahma, 2019).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan perbankan syariah?
2. Bagaimana tingkat pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan perbankan konvensional?
3. Bagaimana perbedaan tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional?

D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis tingkat pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan perbankan syariah.
- b. Untuk menganalisis tingkat pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan perbankan konvensional.
- c. Untuk menganalisis perbedaan tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional?

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi literatur perbankan.
- 2) Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan dapat menjadi pijakan maupun bahan informasi atau literatur selanjutnya yang berhubungan dengan pengetahuan perbankan atau literasi keuangan masyarakat serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menambah perbendaharaan kepustakaan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang dapat digunakan sebagai referensi keilmuan mengenai komparasi tingkat pengetahuan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional.

2) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang bank syariah maupun bank konvensional serta dapat diketahui perbedaan tingkat pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan antara bank syariah dan bank konvensional.

3) Bagi lembaga perbankan

Bagi lembaga perbankan diharapkan bisa membuat strategi-strategi baru untuk meningkatkan literasi keuangan bagi masyarakat khususnya santri. Sehingga ekonomi di Indonesia bisa semakin baik.

4) Bagi peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti yaitu bisa mempelajari dan mendalami ilmu-ilmu yang sudah dipelajari saat proses pembelajaran dan dapat lebih banyak mempelajari hal-hal baru.

E. Kajian Pustaka

Kajian dari sebuah penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian yang akan dilakukan agar mempermudah peneliti melakukan penelitian. Penelitian terdahulu memperjelas posisi, perbedaan atau memperkuat hasil penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah ada (Muna, 2019). Berikut ini merupakan beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Adapun perbedaan maupun persamaan pada penelitian ini digunakan sebagai pengembangan dan pelengkap penelitian sebelumnya.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nyimas Aditya Eka Putri tahun 2019 yang berjudul “*Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Dan Konvensional Di Kelurahan Sumur Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu*”. Hasil dari penelitian tersebut yaitu terdapat perbedaan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap produk perbankan syariah dengan konvensional, dimana pengetahuan masyarakat tentang bank konvensional lebih tinggi 0,11 (11%) dari pengetahuan masyarakat tentang bank syariah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurbaiti, Supaino, Diena Fadhilah dari Jurnal Bisnis Ekonomi Halal tahun 2020 yang berjudul “*Pengaruh Pengetahuan terhadap Minat Menabung Masyarakat Pesantren di Bank Syariah*”. Hasil dari penelitian tersebut adalah variabel pengetahuan dan variabel lokasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menabung masyarakat di bank syariah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Niken Nastiti, Arif Hartono dan Ika Farida Ulfah dari Jurnal Manajemen dan Bisnis tahun 2018 yang berjudul “*Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*”. Hasil dari penelitian tersebut adalah religiusitas, pengetahuan perbankan, pengetahuan produk perbankan, pengetahuan pelayanan perbankan, dan pengetahuan bagi hasil pada perbankan syariah berpengaruh positif terhadap preferensi menggunakan jasa Perbankan syariah.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Saeful Muslikh, Jaedi, dan Rusdi dari Journal of Sharia Economics and Finance tahun 2024 yang berjudul “*Analisis Pengetahuan Santri Pondok Pesantren Modern Miftahul Ulum Desa Rejasinga Kecamatan Terisi Indramayu Tentang Sistem dan Produk Bank Syariah*”. Hasil dari penelitian tersebut siswa paham dan mampu mendeskripsikan pengertian bank syariah tetapi dalam pengetahuan sistem dan produk bank syariah masih berada dalam tingkat kognitif hanya sekedar

mengetahui belum berada ditaraf persepsi dan mampu mendiskripsikan produk-produk bank syariah.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Zahratul Faizah dari Jurnal Syariah dan Peradilan Islam tahun 2022 yang berjudul Analisis Pemahaman Masyarakat Gampong Lampeuneuen Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar Terhadap Perbankan Syariah. Hasil dari penelitian tersebut yaitu masyarakat Gampong Lampeuneuen Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar hanya sekedar mengetahui adanya bank syariah tetapi tidak paham dengann akad-akad yang terdapat pada bank syariah. Hanya sebagian masyarakat yang paham tentang bank syariah bahkan ada yang sama sekali tidak tahu mengenai bank syariah.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

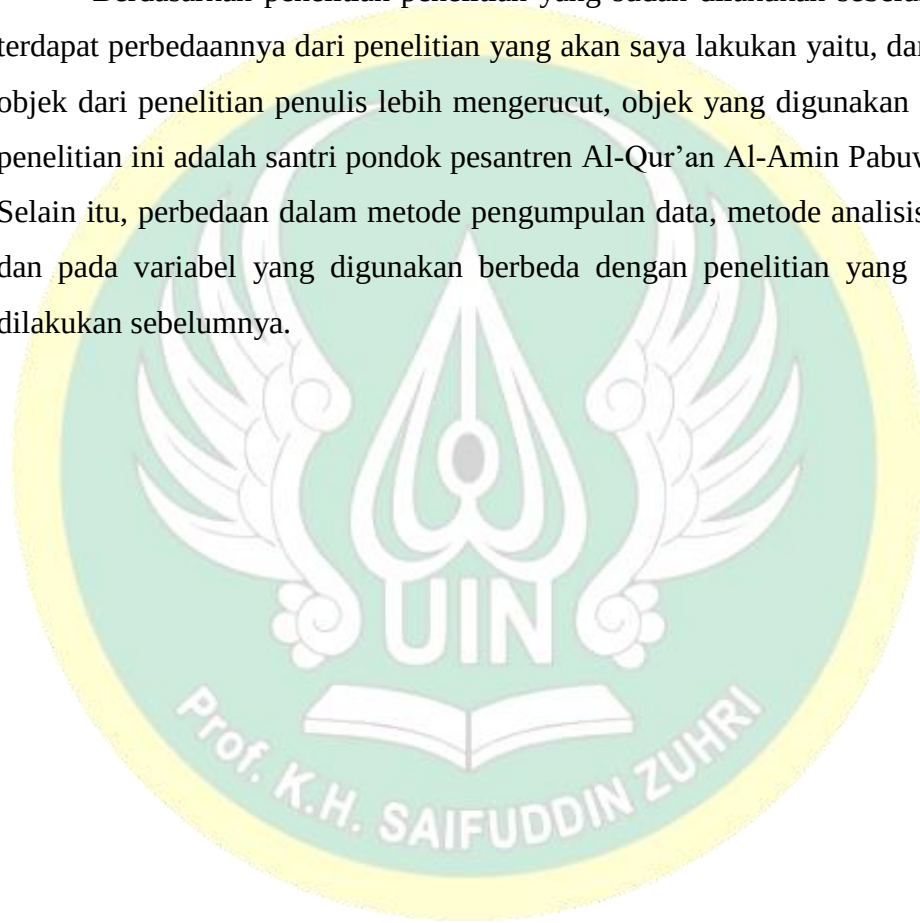
No.	Nama Peneliti, Tahun, Nama Jurnal	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nyimas Aditya Eka Putri, 2019	<i>“Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Dan Konvensional Di Kelurahan Sumur Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu”.</i>	Sama-sama membandingkan tingkat pengetahuan perbankan syariah dan perbankan konvensional.	Pada penelitian Nyimas Aditya Eka Putri menggunakan analisis kuantitatif dan objek penelitiannya masyarakat. Sedangkan penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan objek penelitiannya santri.
2.	Nurbaiti, Supaino, dan Diena Fadhilah, 2020 (Jurnal Bisnis	Pengaruh Pengetahuan terhadap Minat Menabung	Sama-sama membahas tentang pengetahuan terhadap	Penelitian Nurbaiti, et al. menggunakan dokumentasi untuk

	Ekonomi Halal)	Masyarakat Pesantren di Bank Syariah	perbankan syariah dan sama-sama meneliti pada pesantren.	pengumpulan data sedangkan penulis menggunakan wawancara.
3.	Niken Nastiti, Arif Hartono dan Ika Farida Ulfah, 2018 (Jurnal Manajemen dan Bisnis)	Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan, dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah	Sama-sama membahas tentang pengetahuan bank, pengetahuan pelayanan bank, dan pengetahuan produk bank.	Dalam penelitian Niken Nastiti, et al. hanya meneliti pengetahuan tentang bank syariah sedangkan penulis meneliti pengetahuan bank syariah dan bank konvensional.
4.	Ahmad Saeful Muslikh, Jaedi, dan Rusdi, 2024 (Journal of Sharia Economics and Finance)	Analisis Pengetahuan Santri Pondok Pesantren Modern Miftahul Ulum Desa Rejasinga Kecamatan Terisi Indramayu Tentang Sistem dan Produk Bank Syariah.	Sama-sama meneliti pengetahuan santri tentang perbankan	Penelitian Saeful Muslikh, et. al. hanya meneliti pengetahuan tentang bank syariah sedangkan penulis meneliti pengetahuan bank syariah dan bank konvensional.
5.	Zahratul Faizah, 2022 (Jurnal Syariah dan Peradilan Islam)	Analisis Pemahaman Masyarakat Gampong Lampeuneuen Kecamatan Darul Imarah	Sama-sama membahas pengetahuan tentang perbankan syariah	Dalam penelitian Zahratul Faizah hanya meneliti pengetahuan tentang bank

		Kabupaten Aceh Besar Terhadap Perbankan Syariah.		syariah sedangkan penulis meneliti pengetahuan bank syariah dan bank konvensional.
--	--	--	--	--

Sumber: Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber (2024)

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaannya dari penelitian yang akan saya lakukan yaitu, dari segi objek dari penelitian penulis lebih mengerucut, objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah santri pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Selain itu, perbedaan dalam metode pengumpulan data, metode analisis data, dan pada variabel yang digunakan berbeda dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2016) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, memberi, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut Kotler perilaku pembeli dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu kebudayaan, (kebudayaan, sub budaya, dan kelas sosial), sosial (kelompok referensi, keluarga, peran dan status), kepribadian (usia dan tahap siklus hidup, jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian, serta konsep diri), dan psikologis (motivasi, persepsi, proses belajar dan kepercayaan, serta sikap). Seluruh faktor ini memberikan isyarat mengenai bagaimana menjangkau dan melayani para pembeli secara lebih efektif (Syam, 2020).

Menurut Engel et al, perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsi dan penghabisan produk atau jasa, termasuk proses yang medahului dan menyusul tindakan ini. Menurut Mowen dan Minor, perilaku konsumen adalah studi unit-unit dan proses pembuatan keputusan yang terlibat dalam penerimaan, penggunaan, pembelian, penentuan barang, jasa dan ide. Schiffman dan Kanuk (2000) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk atau jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka (Nugroho, 2021).

Dari pengertian perilaku konsumen di atas dapat dipahami bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, kemudian berusaha mendapatkan produk yang diinginkan, mengonsumsi produk tersebut, dan berakhir dengan tindakan-tindakan pasca pembelian, yaitu

perasaan puas atau tidak puas. Fokus dari perilaku konsumen adalah bagaimana individu membuat keputusan untuk menggunakan sumber daya mereka yang telah tersedia untuk mengonsumsi suatu barang.

Indikator perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2016), yaitu sebagai berikut:

a) Faktor Budaya

Budaya, sub-budaya, dan kelas sosial sangat penting bagi perilaku pembelian atau pengguna. Budaya adalah penentu keinginan dan tingkah laku yang tercermin dari cara hidup, kebiasaan dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa. Dalam hal ini perilaku konsumen yang satunya akan berbeda-beda dengan perilaku konsumen lainnya karena tidak ada homogenitas dalam kebudayaan itu sendiri (Nugroho, 2021).

b) Faktor sosial

Perilaku sosial juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok, acuan, keluarga, serta peran dan status sosial.

c) Faktor Pribadi

Faktor pribadi yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu seperti usia, pekerjaan, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri.

d) Faktor Psikologis

Pilihan barang yang dibeli seseorang lebih lanjut dipengaruhi oleh empat faktor psikologis yang penting yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap. Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa persepsi termasuk salah satu sub faktor psikologi yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen (Zusrony, 2019).

2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

a. Definisi *Theory Planned Behavior*

Theory of Planned behavior merupakan pengembangan dari teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang

dikembangkan oleh dua pakar psikologi yakni: Icek Ajzen, dan Martin Fishbein di tahun 1975. Namun TPB kemudian dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1985 dengan menambahkan *variable perceived behavioral control (PBC)* sebagai faktor yang mempengaruhi individu. *Theory of Planned Behavior* adalah model psikologi yang dikembangkan Ajzen untuk memprediksi perilaku yang disengaja. TPB berfokus pada bagaimana individu membuat keputusan rasional berdasarkan informasi yang tersedia. Model ini menunjukkan bahwa perilaku adalah hasil dari serangkaian proses kognitif.

Theory Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang menampilkan tingkah laku seorang individu dengan proses rasional yang ditujukan pada suatu tujuan tertentu dengan mengikuti pola pikir individu (Ajzen dalam Mubin & Setyaningsih, 2020). *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang memprediksi perilaku dengan dasar bahwa perilaku bisa direncanakan dan dipertimbangkan. Wellington et al., (2009) berpendapat bahwa keunggulan TPB dari teori perilaku yang lain adalah *Theory Planned Behavior* dapat mengenali keyakinan seseorang yang akan membedakan perilaku seseorang baik yang memiliki kehendak untuk melakukan maupun yang tidak memiliki kehendak untuk berperilaku yang akan berpengaruh terhadap hasil perilaku (Pebrina et al., 2021). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Theory Planned Behavior* atau teori perilaku terencana adalah suatu teori yang memprediksi pertimbangan perilaku secara rasional untuk tujuan tertentu yang mengikuti pola pikir individu.

b. Dimensi *Theory Planned Behavior*

Dalam *Theory Planned Behavior*, intensi atau niat yang mendorong tindakan seseorang disebabkan oleh kontrol dari perilakunya. Fokus dari teori ini tidak terbatas pada aspek rasionalitas perilaku namun juga berfokus pada tujuan perilaku yang berada dalam kesadaran individu. Selain itu, tujuan perilaku juga didorong oleh faktor-faktor lain di luar kendali individu seperti ketersediaan sumber

daya serta peluang dalam melakukan perilaku tersebut (Sartika, 2020). Menurut TPB, intensi untuk berperilaku dapat di prediksi dari:

1) Sikap (Attitude)

Sikap terhadap perilaku adalah respons dan penilaian individu terhadap pertanyaan perilaku. Menurut Ajzen dan Fishbein, ketika seseorang memiliki minat tertentu, meyakini dan berpegang teguh terhadap sikapnya maka orang itu akan berperilaku sesuai dengan sikapnya. Schiffman & Leslie (2007) menyimpulkan sikap seseorang akan membentuk kecenderungan menyukai atau tidak menyukai terhadap suatu objek tertentu (Fadhila et al., 2020). Pendapat tersebut sejalan dengan Ajzen (2005) yang berpendapat bahwa sikap adalah hasil dari proses evaluasi pribadi dari dalam diri seseorang baik yang bersifat secara positif ataupun negatif terhadap objek, kejadian, institusi atau kelembagaan serta perilaku atau minat tertentu (Sartika, 2020).

Menurut Garcia et al., (2020) dalam (Susanto & Sahetapy, 2021) indikator sikap terdiri dari:

- a) Pandangan bahwa membeli suatu produk merupakan ide yang bagus
- b) Pandangan bahwa produk yang dibeli penting.

2) Norma Subjektif

Norma subjektif muncul sebagai hasil dari dorongan yang diberikan kepada seseorang untuk melakukan atau menahan diri dari perilaku tertentu (Islam et al., 2022). Norma subjektif adalah pandangan individu terhadap keyakinan orang lain memiliki dampak pada minatnya untuk menjalankan ataupun tidak menjalankan perilaku yang sedang dalam pertimbangan (Sugiyanto et al., 2023).

Adapun indikator dari norma subyektif menurut Swidi et al. (2014) dalam (Susanto & Sahetapy, 2021) adalah sebagai berikut:

- a) Adanya keyakinan yang terbentuk di lingkungan sekitar konsumen bahwa produk tertentu merupakan pilihan yang terbaik.
- b) Adanya dukungan yang timbul dari lingkungan sosial konsumen untuk menggunakan produk tertentu.

3) *Perceived Behavior Control*

Perceived Behavior Control (Persepsi terhadap kendali perilaku) merupakan evaluasi seseorang terhadap tingkat kemampuannya dalam melaksanakan suatu perilaku yang dipengaruhi oleh keyakinan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi atau menghalangi perilaku tersebut, serta persepsi individu (Hidayat & Nugroho dalam Irawan et al., 2020).

Adapun indikator kontrol perilaku dalam (Bagher et al., 2018 dalam Susanto & Sahetapy, 2021) adalah sebagai berikut.

- a) Kendali atas pengambilan keputusan sepenuhnya berada di tangan nasabah.
- b) Nasabah memiliki sumber daya waktu untuk mendapatkan produk dan layanan diinginkan

3. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2018), pengetahuan merupakan hasil dari tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya yakni indra pendengaran, indra penciuman, indra penglihatan, indra pengecuan, dan indra peraba. Pengetahuan yang dimiliki setiap orang berbeda karena hasil peginraan setiap objeknya pun berbeda.

Pengetahuan merupakan keseluruhan gagasan, pemikiran, ide, konsep dan pemahaman yang dimiliki manusia tentang dunia dan isinya, termasuk manusia dan kehidupannya. Sedangkan ilmu pengetahuan merupakan keseluruhan sistem pengetahuan manusia yang telah dibakukan secara runtut dan sistematis (Nasution, 2022).

Menurut Halim dan Astuti dalam (Maysarah, 2022), pengetahuan keuangan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengambil sebuah keputusan keuangan untuk menghindari permasalahan yang seringkali terjadi dalam mengelola keuangan. Seorang individu harus mampu dalam memahami, dan melakukan pengelolaan keuangan yang baik.

b. Tingkatan Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2018), hasil tahu yang dimiliki seseorang (santri) kepada sebuah obyek memiliki tingkatan masing-masing yang berbeda. Tingkat pengetahuan adalah sejauh mana individu memahami, mengetahui, atau memiliki informasi tertentu berdasarkan fakta atau pengalaman. Ada 6 tingkatan mengenai pengetahuan yakni:

1) *Know* / Tahu

Tahu merupakan mengingat-ingat kembali memori yang sudah dimiliki sebelumnya setelah mengamati sebuah kejadian. Pada poin ini adalah tingkatan dari tingkat pengetahuan yang paling rendah. Contoh untuk mengukur tahu atau tidaknya seseorang dengan cara menyatakan, mendefinisikan, menguraikan tentang apa yang sudah dipelajari. Pada tingkatan ini seseorang hanya mengetahui informasi dasar tentang perbankan. Seperti nama produk dan prinsip dasar tanpa bisa menjelaskan bagaimana prinsip tersebut berjalan.

2) *Comprehension* / Memahami

Memahami bersangkutan dengan pemahaman mengenai suatu informasi yang disajikan atau dapat diartikan dengan kemampuan dalam menjelaskan dengan benar mengenai objek yang dipelajari. Pada tingkatan ini seseorang tidak hanya mengetahui nama produk tetapi juga mampu menjelaskan prinsip dasar yang digunakan. Seperti konsep bagi hasil di perbankan syariah atau prinsip bunga di bank konvensional.

3) *Application* / Aplikasi

Aplikasi yaitu keterampilan dalam penerapan pengetahuan atau informasi yang sudah didapatkan ke dalam kondisi yang sebenarnya (real), contohnya yaitu pada penggunaan rumus-rumus, hukum, prinsip, metode dan lainnya yang sesuai pada situasi atau konteksnya. Pada tingkatan ini seseorang mampu menghubungkan konsep dengan pengalaman pribadinya seperti menggunakan pelayanan perbankan sesuai dengan kebutuhan mereka.

4) *Analysis* / Analisis

Analisis adalah kapasitas individu saat melakukan pemisahan dan penjabaran, dalam mengaitkan faktor-faktor yang ada pada suatu obyek atau masalah yang ada pada satu struktur organisasi, dan masih saling berhubungan satu dengan lainnya. Pada tingkatan ini seseorang mampu membandingkan secara kritis perbedaan bank syariah dan bank konvensional serta memahami dampak dari masing-masing sistem perbankan.

5) *Synthesis* / Sintesis

Sintesis yaitu kecakapan seseorang dalam penyusunan dari formulasi-formulasi yang sudah ada menjadi sebuah formulasi yang baru. Contohnya dalam merencanakan, menyusun, bisa melakukan penyesuaian kepada sebuah pendapat, rumusan atau teori yang telah ada sebelumnya.

6) *Evaluation* / Evaluasi

Evaluasi merupakan penyimpulan atau penilaian kepada suatu materi atau objek yang berlandaskan pada kriteria-kriteria yang sudah ada. Umumnya pertanyaannya menggunakan ungkapan bagaimana kesimpulannya, coba pertimbangkanlah, dan lainnya. Pada tingkatan ini seseorang mampu merumuskan ide baru, memberikan evaluasi kritis terhadap produk dan pelayanan perbankan serta memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan perbankan (Nasution, 2022).

Berikut ini kata operasional dalam setiap tingkatan pengetahuan.

Tabel 3 Tingkatan Pengetahuan

No.	Tingkat Pengetahuan	Kata Operasional
1.	Tahu	menyebutkan, menjelaskan, membaca, mengulang
2.	Memahami	Mencirikan, Membedakan
3.	Aplikasi	Menggunakan
4.	Analisis	Merincikan
5.	Sintesis	Mengkategorisasikan, memperjelas
6.	Evaluasi	Memutuskan, memilih

Sumber: (Kunandar, 2013)

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2018) tingkatan pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1) Umur

Umur adalah usia yang dihitung dari dilahirkan seorang hingga ulang tahunnya orang tersebut. Bertambahnya usia seseorang maka kekuatan, kematangan seseorang dalam berfikir dan bekerja akan bertambah juga. Umur seseorang akan berpengaruh pada penambahan pengetahuan yang dimilikinya, tetapi pada tingkatan umur tertentu bertambahnya umur perkembangan tidak akan secepat seperti saat usia belasan tahun.

2) *Intelegensi*

Intelegensi merupakan suatu kemampuan untuk berfikir yang berguna untuk beradaptasi disituasi yang baru. Intelegensi merupakan suatu faktor yang mempengaruhi hasil dari proses belajar. Setiap orang memiliki perbedaan intelegensi sehingga berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan yang dimiliki.

3) Lingkungan

Kondisi sekitar dapat membuat pengaruh bagi perilaku dan perkembangan pengetahuan seseorang/suatu golongan. Lingkungan dengan kondisi baik atau buruk akan mempengaruhi pada cara berfikir seseorang.

4) Sosial Budaya

Budaya yang terdapat pada tatanan kemasyarakatan bisa membuat sebuah pengaruh kepada sikap seseorang saat menerima informasi. Kebudayaan yang dimiliki setiap orang beragam sehingga pengetahuan yang dimiliki setiap individu dapat berbeda.

5) Pendidikan

Sebuah pengajaran yang diajarkan seseorang agar membuat orang lain berkembang bergerak menuju tujuan atau cita-cita tertentu yang mengarahkan seorang untuk melakukan tindakan dan menjalani kehidupan untuk meraih kebahagiaan dan keselamatan. Sebuah pendidikan diharapkan bisa meningkatkan pengetahuan dan kemampuan seseorang.

6) Informasi

Pengetahuan seseorang dapat meningkat dengan diterimanya informasi melalui berbagai sumber. Tentunya informasi yang didapat diharapkan bisa diterima dengan bijak dan harus dicari kebenarannya.

7) Pengalaman

Pengalaman merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengetahuan seseorang. Permasalahan yang dialami seseorang bisa cepat terselesaikan dengan adanya pengalaman yang dihadapi pada masa lalu.

8) Pekerjaan

Pekerjaan merupakan kegiatan yang wajib dilakukan agar menunjang sebuah kehidupan dan memenuhi keperluan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya. Suatu pekerjaan akan

menentukan gaya hidup dan kebiasaan seseorang. Pekerjaan juga berkaitan erat dengan pemikiran seseorang yang akan mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang (Maysarah, 2022),.

4. Bank Syariah

a. Pengertian

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, zalim dan obyek yang haram. Bank syariah berarti bank yang tata cara operasionalnya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadis (Andrianto & Firmansyah, 2019).

Menurut Schaik, yang tercatat dalam bukunya Andrianto dan Anang Firmansyah (2019), bank syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum islam yang dikembangkan pada abad pertengahan islam dengan menggunakan konsep bagi risiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya (Andrianto & Firmansyah, 2019).

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara yaitu menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antar pihak investor yang menginvestasikan dananya dibank kemudian selanjutnya bank syariah yang menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana (Ismail, 2011).

Pengertian bank syariah menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Dalam pasal 3 Undang-Undang No.21 Tahun 2008 juga dijelaskan tujuan dari perbankan syariah yaitu bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Hakim, 2021).

Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam pelaksanaan penghimpunan dana dan penyaluran dana menggunakan prinsip dan hukum islam. Prinsip dan hukum islam ini diatur dalam fatwa MUI sesuai dengan ajaran Al-Qur'an, hadis, ijma, dan qiyas.

Sistem perbankan syariah mempunyai beberapa prinsip atau hukum yang dianut, yaitu:

- 1) Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.
- 2) Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
- 3) Islam tidak memperbolehkan “menghasilkan uang dari uang”. Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena tidak memiliki nilai intrinsik.

- 4) Unsur gharar (ketidakpastian, spekulasi) tidak diperkenankan dalam islam. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi
- 5) Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam islam (Santi, 2015).

b. Produk-Produk Bank Syariah

Dilihat dari keseluruhan dalam berkembangnya produk yang dimiliki perbankan syariah dibagi menjadi tiga macam antara lain adalah, produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana, dan produk jasa (Sufyan, 2020).

1) Penyaluran dana

Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang direncanakan. Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam 3 kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli, prinsip sewa, dan prinsip bagi hasil.

a) Prinsip Jual Beli

Prinsip dalam produk ini dilakukan jika terdapat pemindahan hak milik dalam suatu barang. Untung atau laba yang diperoleh pihak bank dijelaskan didepan dan diberi tahu juga mengenai harga dari harga yang dijual. Pada prinsip jual beli dibagi menjadi 3 macam yaitu *Ba'i Murabahah*, *Ba'i As-Salam*, dan *Ba'i Istishna*. *Ba'i Murabahah* merupakan jual beli yang menggunakan harga asal lalu memberi tambahan untuk menjadi keuntungan melalui kesepakatan yang dilakukan antara dua pihak (pihak bank dan pihak nasabah), atau dengan kata lain bank memberitahu pihak nasabah perihal harga barang lalu setelah itu bank melakukan negosiasi atau membuat kesepakatan dengan nasabah untuk menentukan jumlah keuntungan yang

didapatkan yang tentunya sejalan dengan hasil dari peretujuan atau kesepakatan dua belah pihak tersebut.

Ba'i As-salam yaitu nasabah yang dikategorikan sebagai pembeli dan pemesan melakukan pembayaran ditempat akad sama seperti harga barang yang dipesan dan sifat dari barang pesanan sudah dijelaskan sebelumnya. Uang pembayaran yang tadi sudah diserahkan akan menjadi sebuah tanggungan yang dimiliki bank sebagai penerima pesanan dan pembayaran dilakukan dengan segera. Contoh pada jual beli jenis ini adalah melakukan jual beli barang yang barangnya belum tersedia pada waktu pemesanan lalu barang dikirim saat pembayaran sudah selesai jual beli ini juga sama seperti melakukan pembelian barang secara online di toko atau *marketplace* yang harus membayar lunas terlebih dahulu.

Sedangkan *Ba'i istishna* merupakan jual beli yang termasuk dari *Ba'i As-salam* yang perbedaan umumnya dilakukan pada bidang manufaktur. ketentuan yang dimiliki *Ba'i istishna* hampir sama dengan *Ba'i salam* tetapi pada waktu pembayarannya bisa diangsur dalam beberapa kali pembayaran atau tidak harus lunas terlebih dahulu (Sufyan, 2020).

b) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* berlandaskan pada terjadinya perpindahan manfaat. Maka dari itu sebenarnya pedoman dalam melakukan *ijarah* sama saja seperti pedoman dari produk jual beli, akan tetapi yang membedakannya itu ada di objek transaksinya. Jika objek transaksi dalam jual beli itu dalam bentuk barang, sedangkan objek transaksi *ijarah* itu jasa. Saat waktu sewa berakhir, bank berhak untuk menjual barang sewaan yang disewakan kepada nasabah. Dalam hal ini pada bank syariah dinamakan dengan *ijarah muntahhiyah bittamlik* (penyewaan sampai dengan pindahnya hak milik). Yang sebelumnya sudah

ada kesepakatan sebuah perjanjian mengenai harga penyewaan dan juga harga penjualan (Karim, 2008).

c) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Pada prinsip bagi hasil di kelompokan menjadi dua jenis yaitu *musyarakah* dan *mudharabah*. *Musyarakah* adalah sebuah produk dari bank syariah yang dimana ada dua pihak atau lebih lalu masing-masing pihak saling berkontribusi dalam mewujudkan pertumbuhan aset milik mereka bersama, dimana semua pihak yang bekerja sama memberikan sumbangsinya yang mereka punya baik dalam bentuk dana, barang, ataupun aset-aset lain. Ketentuan penting pada *musyarakah* yaitu sang pemegang atau yang memiliki modal mempunyai kendali untuk membuat peraturan terhadap usaha yang akan dikerjakan oleh pelaksana proyek (Rahma, 2019).

Sedangkan *Mudharabah* yaitu suatu kerja sama yang dijalankan antara dua orang atau lebih dan pemegang modal mempercayakan modalnya untuk dikerjakan oleh pengelola yang diikuti sertakan persetujuan mengenai prosentase dari keuntungan yang didapatkan masing-masing pihak. Adapun yang membedakan antara *musyarakah* dan *mudharabah* yaitu jika *musyarakah* kontribusi dari manajemen dan keuangan digunakan dan dimiliki dua orang atau lebih, dan pada *mudharabah* hanya satu pihak saja yang menjadi pemodal dalam melakukan kerja sama (Anshori, 2018).

2) Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana, bank syariah melakukan mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka

mencapai tujuan sosial-ekonomi Islam (Syaputri, 2022). Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (riba), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam, terutama *mudharabah* (bagi hasil) dan *wadi'ah* (titipan).

a) Prinsip *Wadiah*

Wadiah adalah akad antara pemilik dengan penyimpan, untuk menjaga harta/modal dari kerusakan atau kerugian dan untuk keamanan harta. Pada bank syariah ada dua *wadi'ah* yang digunakan yaitu *wadi'ah yad al-dhamanah* dimana *wadi'ah* atau pihak yang memperoleh titipan dari bank tidak dilarang untuk mengambil manfaat dari harta tersebut, dan yang kedua *wadi'ah yad al-amanah* yaitu hanya melakukan penitipan harta dan dilarang untuk memanfaatkan harta yang dititipkan (Rahma, 2019).

b) Prinsip *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama antara pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pengusaha (*mudharib*) untuk melakukan suatu usaha bersama. Menurut As-Sayyid Sabiq *mudharabah* merupakan akad kerjasama yang dilakukan oleh dua pihak untuk satu pihak yang melakukan usaha, penerapannya adalah salah satu pihak menjadi pemilik modal lalu mendanai pihak kedua yang digunakan dalam berdagang. Selanjutnya jumlah untung yang diperoleh dibagikan kepada dua pihak mengikuti kesepakatan dari perjanjian yang telah disetujui keduanya (Anshori, 2018).

3) Produk Jasa

Selain sebagai penghimpun dan penyalur dana, bank syariah juga sebagai penyedia jasa kepada nasabah yang bertujuan untuk memperoleh timbal balik yang berwujud sewa atau keuntungan (Santoso & Rahmawati, 2016). Berikut adalah produk-produk jasa yang dimiliki oleh bank syariah yaitu:

a) *Jasa Hawalah*

Memiliki arti pengalihan hutang dari orang yang memiliki hutang kemudian dialihkan untuk orang lain sebagai pemindahan tanggung jawab atas hutang tersebut.

b) *Jasa Kafalah*

Merupakan sebuah jaminan dari *kafil* (penanggung) untuk pihak ketiga agar menyelesaikan kewajiban yang dimiliki oleh *makfuul lahu* (ditanggung).

c) *Jasa Wakalah*

Perlindungan kuasa (*wakalah*) adalah perjanjian untuk melakukan penyerahan sebuah mandat atau kekuasaan kepada orang lain untuk mewakili sebuah urusan dimana orang yang diperintah mewakili itu menerima persetujuan tersebut, lalu melakukan urusan tersebut sebagai atas nama orang yang memberi kuasa.

d) *Jasa Sharf*

Jual beli valuta asing atau *sharf* adalah penjualan dan pembelian mata uang yang berbeda jenis dimana waktu penjualan atau pembelian tersebut harus dilaksanakan tepat (Santoso & Rahmawati, 2016).

c. Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan bank syariah merupakan seluruh interaksi antara pihak bank dengan nasabah yang didasarkan pada prinsip syariah. pelayanan bank syariah tidak hanya untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi juga menjaga nilai-nilai etika islam dalam setiap interaksi. Menurut Karim (2016), pelayanan bank syariah harus mencerminkan sikap *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah*. hal ini diterapkan dalam sikap, perilaku, dan etika kerja karyawan bank syariah. berikut prinsip pelayanan bank syariah:

Bank syariah melakukan pelayanan dengan menggunakan pendekatan *ukhuwah islamiyah*. Dengan cara menghargai setiap

nasabah sebagai mitra yang setara. Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan berdasarkan status sosial atau ekonomi. Dalam penyelesaian keluhan atau masalah nasabah, bank syariah menyelesaikannya secara adil dan transparan sesuai dengan hukum islam. Selain itu bank syariah juga memberikan fasilitas ruang ibadah dan lingkungan yang nyaman untuk lebih mencerminkan nilai-nilai keislaman dalam bank syariah (Anshori, 2018)..

Untuk melihat kualitas pelayanan pada perbankan syariah menggunakan mempunyai 6 indikator yang disebut dengan CARTER. Kelima indikator tersebut yaitu:

1) Kepuasan kehandalan (*reliability*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2) Kepuasan responsif (*responsiveness*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan kemampuan membantu nasabah dan memberi layanan jasa dengan cepat.

3) Kepuasan keyakinan (*assurance*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

4) Kepuasan Empati (*emphaty*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah.

5) Kepuasan Berwujud (*tangible*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan penampilan fisik, peralatan, anggota dan media komunikasi. Kepuasan nasabah haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pada bank.

6) *Compliance with Islamic Law*

Kepatuhan (*Compliance*) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan islam, dimensi ini merupakan tambahan atas lima dimensi servqual yang biasa dipakai dalam penelitian-penelitian tentang kualitas jasa. Penambahan dimensi ini dapat dilakukan karena dimensi-dimensi servqual kurang spesifik untuk bank islam atau institusi jasa syariah lain (Hutama & Widowati, 2018).

5. Bank Konvensional

a. Pengertian

Bank konvensional dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya (Hasan, 2014). Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Rahma, 2019).

Konvensional berarti “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Dengan demikian bank konvensional adalah yang operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu yang menjadi kebiasaan. Bank konvensional merupakan Bank yang paling banyak beredar di Indonesia. Bank umum mempunyai kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi diseluruh wilayah Indonesia Dalam praktiknya memiliki ragam produk tergantung dari status bank yang

bersangkutan. Menurut status bank konvensional dibagi kedalam dua jenis yaitu bank umum devisa dan bank umum non devisa (Syaputri, 2022).

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998, bahwa bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, yang prinsipnya menggunakan dua metode, yaitu:

- 1) Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti tabungan, deposito berjangka, maupun produk pinjaman (kredit) yang diberikan berdasarkan tingkat bunga tertentu.
- 2) Untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak bank menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau prosentase tertentu. Sistem penetapan biaya ini disebut *fee based*.

Dalam operasionalnya, bank konvensional mempunyai beberapa sumber dana untuk kelangsungan usaha perbankan konvensional. Dana perbankan konvensional bersumber dari dalam bank (*internal*) dan bersumber dari luar bank (*eksternal*). Dana yang bersumber dari dalam bank umumnya lebih rendah dibanding dana dari luar bank tetapi dana tersebut merupakan dana yang penting karena bersifat permanen dan terus mengendap selama bank itu berdiri.

Dana yang bersumber dari bank itu sendiri bersumber dari modal awal yang disetor oleh pemegang saham, cadangan-cadangan, keuntungan yang belum dibagikan kepada pemegang saham, dana dari penjualan saham dari bursa dan agio saham. Sedangkan dana yang bersumber dari luar bank terdiri dari dana yang bersumber dari masyarakat dan dana yang bersumber dari lembaga keuangan lain. Dana yang bersumber dari masyarakat berupa tabungan, deposito, giro, dana transfer, setoran jaminan, dan modal. Lalu untuk dana yang bersumber dari lembaga lain berupa call money, pinjaman antar bank, bantuan likuiditas bank Indonesia (BLBI), Surat Berharga Pasar Uang (SBPU), dan fasilitas diskonto (Syaputri, 2022).

b. Produk-Produk Bank Konvensional

Dalam menjalankan usahanya bank konvensional mempunyai beberapa produk yang ditawarkan. Berikut adalah jenis-jenis produk dari bank konvensional :

1) Penyaluran Dana

Bank konvensional memiliki fungsi berupa penyaluran dana atau biasa disebut dengan kredit. Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu., berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjaman-pinjaman antarbank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya dengan jumlah bunga, imbalan, atau pembagian bagi hasil keuntungan. Jenis-jenis kredit yang pengelompokannya menurut dari segi tujuan dan kegunaannya dikelompokkan menjadi tiga yaitu sebagai berikut (Cattleyana & Nur Holis, 2020):

a) Kredit Investasi

Kredit investasi yaitu kredit yang memiliki tujuan untuk kepentingan pengembangan usaha dan investasi produktif seperti, pembelian barang-barang modal dan juga jasa yang dibutuhkan untuk membuat sebuah usaha menjadi lebih besar atau lebih baik.

b) Kredit Modal Kerja

Kredit modal kerja merupakan kredit yang dalam pemberiannya berbentuk uang yang digunakan untuk mencukupi modal kerja yang masih kurang pada satu siklus usaha.

c) Kredit Konsumtif

Kredit konsumtif adalah Kredit yang berjangka panjang ataupun pendek untuk debitur yang digunakan pada konsumsi pribadi ataupun keperluan bersama keluarga contoh motor,

mobil, rumah yang kemudian dalam pelunasannya diambil dari potongan hasil bulanan debitur yang bersangkutan.

d) Kredit Produktif

Kredit produktif adalah kegiatan atau pinjaman yang diajukan oleh seseorang untuk tujuan menghasilkan sesuatu hal baru, baik berupa uang ataupun barang bernilai yang nantinya dapat dijadikan sebagai keuntungan. Contohnya seperti Kredit Usaha.

2) Penghimpunan Dana

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan funding. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau account (Hasan, 2014).

a) Simpanan Giro

Simpanan giro adalah simpanan dalam bank yang penarikan atau pengambilannya bebas diambil kapan saja dalam bentuk bilyet giro, cek atau sarana lain yang sebanding. Simpanan Giro merupakan sumber dana bank jangka pendek karena sifat penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Oleh karena itu, bunga simpanan ini juga relatif kecil. Selama cek atau bilyet giro belum dicairkan, maka bank masih dapat menggunakan dana tersebut. Dana dari simpanan tersebut digunakan sebagai salah satu sumber dana yang dapat digunakan oleh bank (Umbaran, 2018).

b) Simpanan Tabungan

Simpanan tabungan adalah simpanan di bank yang penarikannya mengikuti ketentuan dari kesepakatan yang dibuat oleh kedua pihak yaitu pihak bank dan pihak nasabah. Besarnya suku bunga pada simpanan tabungan, disesuaikan dengan perkembangan pasaran kebutuhan bank.

simpanan ini proses pengambilan simpanan dapat memakai slip penarikan, kwitansi, kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ataupun menggunakan buku tabungan. (Sumartik dan Misti, 2018).

c) Simpanan Deposito

Simpanan deposito adalah sebuah simpanan yang menggunakan ketentuan jatuh tempo atau sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati oleh bank dan nasabah. Dalam Penarikan simpanan jenis ini juga tetap sama memakai kesepakatan jatuh tempo. Macam-macam simpanan deposito yang ada 3 yaitu deposito berjangka, *deposito on call* dan sertifikat deposito (Hasan, 2014).

3) Produk Jasa

Bank konvensional juga memiliki produk jasa untuk menunjang fasilitas perbankan. Menurut (Kasmir, 2002) berikut adalah pengelompokan produk layanan jasa dari pihak bank konvensional:

a) Transfer

Transfer dalam produk jasa bank adalah jasa pengiriman uang yang dilakukan melalui bank, baik kiriman untuk sesama bank maupun berbeda bank.

b) Kliring

Kliring adalah penagihan surat berharga, contohnya yaitu berupa cek yang ada di dalam kota. Kliring merupakan metode transfer uang antar rekening atau penukaran warkat keuangan elektronik. Kliring dapat mempermudah dan mempercepat transaksi antar bank, meningkatkan efisiensi, dan mendukung inklusi keuangan

c) Inkaso

Inkaso merupakan pemberian kuasa kepada bank oleh perusahaan untuk menagih atau meminta persetujuan

pembayaran atau akseptasi. Inkaso juga dapat digunakan untuk menyerahkan uang kepada pihak yang bersangkutan di dalam atau luar negeri dalam bentuk wesel, cek, kuitansi, dan aksep (*promissory notes*)

d) *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box adalah layanan jasa mengenai penyewaan kotak penyimpanan surat yang berharga milik nasabahnya. Jasa simpan yang disediakan oleh bank tidak hanya uang tetapi juga berupa barang berharga, dan dokumen berharga. Barang berharga dan dokumen berharga yang dapat disimpan dalam *Safe Deposit Box* antara lain sertifikat deposito, surat wasiat, dan perhiasan. Nasabah yang menggunakan *Safe Deposit Box* ditarik dua jenis biaya yaitu biaya sewa dan biaya jaminan.

e) Kartu Kredit

Kartu Kredit yaitu kartu yang bisa dipakai sebagai pengganti uang tunai atau alat pembayaran elektronik yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan. Kartu kredit sebagai alat pembayaran non-tunai

f) Bank Notes

Bank Notes adalah jasa yang digunakan sebagai penukaran valuta asing dengan memakai kurs sebagai pedomannya.

g) Bank Garansi

Bank garansi yaitu jaminan bank yang diberikan untuk nasabah dengan tujuan untuk pembiayaan usaha yang dimiliki nasabah. Pembiayaan tersebut akan diserahkan pada waktu yang ditetapkan jika pihak terjamin (nasabah) tidak dapat memenuhi kewajibannya

h) Bank Draft

Bank draft adalah surat berharga yang berisi perintah pembayaran dari bank kepada pihak lain.

i) *Letter of Credit*

Letter of Credit atau LC adalah sebuah surat berharga yang diterbitkan oleh suatu bank. Surat tersebut diterbitkan atas permintaan dari nasabah (*applicant*) atau pembeli yang ditujukan sebagai pihak ketiga.

j) Cek

Cek adalah perintah pembayaran yang ditujukan kepada bank, dari orang yang menandatangani cek tersebut, guna membayarkan sejumlah uang yang tertulis pada kertas cek tersebut (Kasmir, 2002).

c. Pelayanan Bank Konvensional

Pelayanan merupakan suatu kegiatan dimana perusahaan memberi pelayanan kepada pelanggan sehubungan dengan jasa sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan (Mahliza, 2023). Tidak seperti bank syariah yang berlandaskan prinsip syariah, bank konvensional beroperasi berdasarkan prinsip ekonomi umum dengan orientasi profit. Fokus utama pelayanan bank konvensional adalah kepuasan nasabah melalui efisiensi, inovasi, teknologi dan kemudahan akses.

Untuk melihat kualitas pelayanan suatu lembaga, perbankan konvensional mempunyai 5 indikator yang disebut dengan dimensi *service quality* (SERVQUAL). Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.

1) Kepuasan kehandalan (*reliability*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2) Kepuasan responsif (*responsiveness*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan kemampuan membantu nasabah dan memberi pelayanan jasa dengan cepat.

3) Kepuasan keyakinan (*assurance*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

4) Kepuasan Empati (*emphaty*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah.

5) Kepuasan Berwujud (*tangible*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan penampilan fisik, peralatan, anggota dan media komunikasi. Kepuasan nasabah haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pada bank (William & Purba, 2020).

B. Landasan Teologis

Lembaga keuangan syariah dibentuk berdasarkan prinsip-prinsip islam yang menekankan keadilan, transparasi dan dan kemitraan. Prinsip dasar lembaga keuangan syariah seperti kepatuhan terhadap hukum syariah dan keadilan didasarkan pada ajaran Al-Qur'an dan Hadis yang menekankan transaksi yang adil dan transparan. Prinsip syariah juga menekankan pada transaksi yang mengandung riba, *maysir*, dan *gharar*. Dalam islam, prinsip pelarangan riba merupakan fondasi yang penting dalam sistem ekonomi syariah. larangan riba disebutkan secara tegas dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۖ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.” (Q.S. Al-Baqarah : 275)

Selain itu, dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 130 juga dijelaskan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَتَاتُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kepada Allah agar kamu beruntung.” (Q.S. An-Nisa : 130)

Allah Swt. Memperingatkan bahwa memakan riba sama dengan berperang melawan-Nya. Hadis nabi Muhammad saw. juga menekankan betapa seriusnya dosa riba, dengan menyebutnya sebagai pelanggaran besar. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah dibentuk untuk menyediakan alternatif yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti sistem bagi hasil (*mudharabah*) dan jual beli (*murabahah*) yang bebas dari unsur riba dan spekulasi yang berlebihan (*gharar*).

Perbankan syariah dan perbankan konvensional memiliki perbedaan mendasar dalam prinsip dan operasionalnya. Perbankan syariah berlandaskan pada hukum islam yang menjunjung nilai-nilai keadilan, kemaslahatan, dan kesesuaian dengan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Sunnah. Berbeda dengan perbankan syariah, perbankan konvensional menggunakan sistem bunga

sebagai instrumen utama untuk mendapatkan keuntungan. Perbankan konvensional cenderung tidak membatasi jenis transaksi yang dilakukan, meskipun transaksi tersebut berpotensi mengandung unsur spekulasi atau ketidakpastian. Perbedaan ini mencerminkan bahwa perbankan syariah tidak hanya menjalankan fungsi ekonomi, tetapi juga berperan dalam mendukung kehidupan umat Islam yang sesuai dengan prinsip syariah, sedangkan perbankan konvensional beroperasi berdasarkan prinsip ekonomi modern yang bersifat sekuler.

Islam juga mengajarkan perihal perilaku konsumen yang menekankan pentingnya etika dalam bertransaksi termasuk kejujuran dan moderasi. Islam memandang bahwa kegiatan ekonomi dilarang untuk melakukan tindakan yang bathil. Konsumen diharapkan untuk melakukan kegiatan ekonomi yang halal dan *toyyib*. Penerapan dalam dunia perbankan yaitu dengan berhati-hati menggunakan jenis produk perbankan agar terhindar dari riba sesuai dengan larangan islam. Islam merupakan agama penata segala bentuk aktivitas makhluk di bumi. Al-Qur'an diturunkan oleh Allah Swt. kepada manusia agar menyampaikan jawaban dari segala persoalan kehidupan. Dampaknya, segala tindakan yang dilakukan akan selalu berhubungan dengan prinsip-prinsip ajaran Islam. Umat muslim diharuskan melakukan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan syariat islam agar mendapat ridho Allah Swt. (Sutriana, 2020).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian dimana data diperoleh langsung dari tempat penelitian yang dipilih dengan tujuan untuk mengungkapkan makna yang diberikan oleh anggota masyarakat pada perilakunya dan kenyataan sekitar (Sugiyono, 2013). Pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu santri pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi dengan jelas dan terperinci yaitu mencari dan memaparkan pengetahuan yang didapat untuk melihat fokus masalah yang ditentukan yakni berkaitan dengan pengetahuan santri terhadap produk dan pelayanan bank syariah dan bank konvensional pada santri PPQ Al-Amin Pabuwaran.

Pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2013) penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk membantu dalam menjelaskan data, keadaan dan gejala-gejala yang signifikan mengenai pengetahuan santri terhadap perbankan syariah dan perbankan konvensional. Metode kualitatif lebih efektif dalam menggali pemahaman santri secara mendalam, memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi jawaban, serta memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana pengetahuan mereka diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Pada penelitian ini tidak menggunakan metode kuantitatif karena kurang mampu menangkap aspek subjektif dan eksploratif dari penelitian ini.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di pondok pesantren Al-Qur'an (PPQ) Al-Amin Pabuwaran yang bertempat di Jalan Prof. Dr. H.R. Boenyamin Gang Gn. Sindoro No. 13a RT 02 RW 04 Kelurahan Pabuwaran, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Alasan peneliti melakukan penelitian di PPQ Al-Amin Pabuwaran karena pesantren merupakan lingkungan berbasis islam yang relevan untuk mengeksplorasi pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan perbankan, terutama perbankan syariah. Pelaksanaan penelitian dimulai sejak bulan Februari 2024 sampai dengan Oktober 2024.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan semua keterangan yang diperoleh oleh peneliti baik berasal dari dokumen-dokumen dalam bentuk statistik ataupun dalam bentuk lainnya untuk keperluan penelitian. Menurut Siyoto & Sodik (2015) data penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* (Siyoto & Sodik, 2015). Sumber data primer penelitian ini adalah santri pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran yang dianggap mewakili dan tahu tentang apa yang peneliti harapkan.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013). Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Kriteria santri yang dijadikan sumber data primer adalah santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran yang

mempunyai usia antara 20-25 tahun, sudah menjadi santri minimal 2 tahun, merupakan nasabah bank syariah maupun bank konvensional, serta sehat jasmani dan rohani.

Penelitian ini dilakukan pada 15 responden yang didasarkan pada kriteria-kriteria yang sesuai. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, responden dipilih secara selektif berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga jumlah tersebut dianggap cukup untuk memperoleh data yang mendalam. Pada proses wawancara pada 15 santri PPQ Al-Amin Pabuwaran sudah mencapai titik jenuh data (*saturation point*).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (Siyoto & Sodik, 2015). Sumber data sekunder pada penelitian ini diambil dari literatur-literatur bacaan yang relevan dari buku maupun jurnal, catatan kesekretariatan pondok Al-Amin, website resmi PPQ Al-Amin Pabuwaran, dan dokumen-dokumen lain yang mendukung serta memiliki relevansi dengan pembahasan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dari sebuah proses penelitian. Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Peneliti harus memahami teknik pengumpulan data agar mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap pokok permasalahan yang terjadi dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2013). Peneliti melakukan

observasi di pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Melalui observasi ini peneliti menggali tentang pola perilaku santri dalam memilih perbankan dan kebiasaan para santri dalam kegiatan perbankan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan memperkuat perolehan data hasil observasi (Sahir, 2021). Teknik wawancara dilakukan dengan percakapan secara langsung antara pengajuan pertanyaan dan pemberian jawaban. Wawancara dilakukan kepada santri Al-Amin Pabuwaran. Melalui wawancara ini peneliti akan menggali pengetahuan, pemahaman, pengalaman dan sikap santri terkait kedua perbankan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara *semi structured*, yaitu gabungan antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Secara umum awalnya peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang terstruktur kemudian diperdalam dengan menggali informasi lebih lanjut. Wawancara ini dipergunakan dalam memperoleh sumber data perbandingan tingkat pengetahuan santri antara perbankan syariah dan perbankan konvensional (Sahir, 2021). Keberhasilan wawancara diperoleh dari pembuatan daftar pertanyaan yang sistematis sehingga bisa dijadikan pedoman dan acuan dalam menggali informasi yang dibutuhkan kepada narasumber. Peneliti dalam proses wawancara juga menggunakan alat bantu elektronik seperti handphone, kamera, dan perekam yang dapat membantu kelancaran dan keberhasilan wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Metode dokumentasi digunakan untuk memperkuat perolehan data dari hasil pengamatan dan wawancara sehingga data yang

diperoleh memiliki tingkat kebenaran yang baik dan mampu dipertanggungjawabkan. (Sugiyono, 2013). Penggunaan metode dokumentasi bertujuan untuk mempermudah mencari data yang berkaitan dengan visi, misi, jumlah santri, dan dokumen yang berupa gambar maupun data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

E. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji kredibilitas data diperlukan adanya triangulasi yang diartikan seperti memeriksa informasi pada waktu yang berbeda dan dari sumber yang berbeda (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini penulis melakukan teknik keabsahan data triangulasi diantaranya :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh peneliti dideskripsikan dan dikategorisasikan. Data yang telah dianalisis oleh peneliti hingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member cheek*) kepada sumber data (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini penulis mengambil data dari beberapa sumber seperti santri dengan kualifikasi yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai responden untuk melihat konsistensi jawaban terkait tingkat pengetahuan santri tentang perbankan syariah dan konvensional.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan berbagai metode untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. (Hardani, 2020).

3. Triangulasi Waktu

Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini penulis mengamati pemahaman santri dari awal hingga akhir wawancara untuk melihat adanya perkembangan atau perubahan. Penulis menanyakan ulang atau memastikan kembali jawaban responden pada kesempatan yang berbeda. Jika terdapat perbedaan jawaban, peneliti dapat menelusuri alasan di balik perubahan tersebut, apakah karena peningkatan pemahaman, pengaruh lingkungan, atau faktor lainnya. Selain itu, validasi juga dapat dilakukan dengan mengonfirmasi kembali jawaban santri melalui diskusi kelompok atau meminta mereka menjelaskan lebih lanjut mengenai jawaban yang telah diberikan sebelumnya. Dengan menanyakan ulang atau memastikan kembali pada waktu yang berbeda, peneliti dapat menghindari bias akibat kondisi sementara, seperti kelelahan responden, pengaruh teman sebaya, atau faktor eksternal lainnya. Hal ini membantu memperoleh data yang lebih valid dan menggambarkan pemahaman santri secara lebih akurat.

F. 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 ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Hardani, 2020). Analisis data menurut Miles dan Huberman penelitian secara deskriptif kualitatif dapat dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif sebagai berikut;

1. Reduksi Data (*Data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Abdussamad, 2021). Peneliti meringkas pernyataan-pernyataan dari berbagai informan dengan wawancara yang dilakukan mengenai perbandingan tingkat pengetahuan santri tentang perbankan syariah dan perbankan konvensional. Data yang peneliti dapatkan di lapangan akan dikumpulkan sehingga terlihat pola dari data hasil pengumpulan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendiplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Hardani, 2020). Dalam penelitian ini, penyajian data yang dihasilkan berbentuk deskripsi yang berisi informasi mengenai perbandingan tingkat pengetahuan santri tentang perbankan syariah dan perbankan konvensional.

3. *Conclusion Drawing / Verification*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Abdussamad, 2021).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah

Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin (PPQ Al-Amin) didirikan pada tanggal 20 Desember 1994 bertepatan di Kelurahan Pabuwaran Purwokerto Utara. Cikal bakal dari pendirian pondok pesantren ini didahului oleh ide Abah Muhammad Mukti serta didukung oleh Keluarga Besar Ibu Siti Aminah. Mula-mula hanya diadakan pengajian umum setiap malam Kamis di Musholla Nurul Barokah dan Musholla Baitul Muttaqin. Kemudian ada sebagian anak-anak dan remaja yang ingin belajar membaca Al-Qur'an, mereka belajar setiap selesai sholat Maghrib (Dokumentasi Kominfo Al-Amin, 2022).

Terdapat banyak cerita lika-liku di balik perjalanan berdirinya PPQ Al Amin sampai sekarang ini. Dimulai dari tahun 1992 ketika Abah Kyai Mukti beserta keluarga datang ke Purwokerto dari Jakarta karena Ibu Nyai Permata Ulfah baru diterima menjadi dosen di Fakultas Ekonomi UNSOED. Abah Kyai dan Ibu Nyai merupakan sebutan lazim bagi para santri untuk memanggil Abah Mukti dan istrinya yang menjadi pengasuh dan sekaligus sebagai perintis PPQ Al Amin. Abah Mukti dan keluarga awalnya tinggal di Sumampir sebelum di Pabuwaran. Di samping mendampingi istrinya di Purwokerto, beliau pun menyibukkan diri di jalan dakwah. Beliau mendatangi beberapa musholla serta masjid untuk memberikan ceramah keagamaan, mengajar ngaji pada masyarakat. Sejak itulah beliau dikenal sebagai seorang ustadz dan seorang ulama. (Dokumentasi Kominfo Al-Amin, 2022).

Pada tahun 1993. Abah dan keluarga pindah ke Kelurahan Pabuwaran karena mendapatkan wakaf sebidang tanah di Kelurahan Pabuwaran dari seorang jamaah yang bernama Ibu Siti Aminah. Awalnya mereka tinggal di sebuah rumah kecil, sedangkan tanah wakaf

yang akan dibangun pondok pesantren masih berupa tanah kosong yang tidak rata dan ditumbuhi pepohonan secara alami. Untuk membangun pondok, tanah wakaf tersebut harus diratakan dengan tanah yang didatangkan lebih dari sepuluh bak truk. Selanjutnya, pembangunan pondok dimulai dari Pondok putra sedikit demi sedikit. Setelah lantai pertama Pondok putra dibangun, Abah sekeluarga pindah tinggal di dalamnya dan santri putra yang berasal dari daerah Purwokerto menempati kamar di sebelahnya. Abah bersama para santri membangun lantai dua dan tiga. Setelah pondok putra selesai dibangun, mereka lanjut membangun Pondok putri pusat dan ndalem (rumah Abah yang ditinggali sekarang) (Dokumentasi Kominfo Al-Amin, 2022).

Pada tanggal 20 Desember 1994 pondok ini selesai dibangun dan diberi nama Pondok Pesantren Al Quran Al Amin. Nama Al Amin sengaja diambil dari nama Siti Aminah dengan tujuan untuk mengenang jasa beliau. Namun pembangunan PPQ Al Amin tidak berhenti sampai di situ saja. Pembangunan bahkan masih terus berlangsung samapai sekarang karena jumlah santri terus bertambah dari tahun ke tahun. Seperti yang sudah kita ketahui, bahwa kini PPQ Al-Amin tidak hanya di Pabuwaran tetapi sudah memiliki cabang di Karangwangkal dan Purwanegara (Dokumentasi Kominfo Al-Amin, 2022).

Jumlah santri yang semakin banyak membuat Pondok semakin melampaui batas jumlah santri sehingga ada yang tidur di balkon depan kamar. Abah Muhammad Mukti membeli tanah di Purwanegara, kemudian mulai pembangunan tahun 2016 dan selesai tahun 2017. Pada tahun 2017 akhir mulai ditempati oleh santri putra dan putri. Pada tahun 2017 jumlah santri yang mendaftar di Pondok pusat sangat banyak, kemudian Abah Kyai memindahkan beberapa santri lama yang sudah menetap 1 (satu) tahun dan sebagian santri baru untuk menempati pondok cabang di Purwanegara. Kemudian pada tahun 2022 cabang pondok Karangwangkal siap untuk ditempati. Sebagian santri tahfidz dipindahkan ke Cabang Karangwangkal karena, cabang tersebut

dikhususkan untuk para santri tahfidz. Saat ini setiap cabang pondok pesantren sudah membuka pendaftaran santri baru sendiri-sendiri. (Dokumentasi Kominfo Al-Amin, 2022).

2. Visi Misi Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin

Visi Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin yaitu Meningkatkan sumber daya santri yang berwawasan luas, berakhlakul karimah, dan mandiri demi kemajuan pondok pesantren pada khususnya dan kemaslahatan umat pada umumnya. Adapun misi Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin diantaranya:

- a. Mendidik santri menjadi pribadi mandiri, haus ilmu dan berakhlakul karimah.
- b. Mengembangkan dan memajukan Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin secara luas dimasa mendatang dengan keikhlasan kepada Allah Swt.
- c. Mengabdikan segenap potensi bagi seluruh umat manusia secara keseluruhan dan memberikan manfaat bagi diri, keluarga dan masyarakat serta bagi Negara Indonesia tercinta (Dokumentasi Kominfo Al-Amin, 2022).

3. Letak dan Kondisi Geografis

Pondok Pesantren Al Amin merupakan sebuah lembaga pendidikan yang memprioritaskan santrinya untuk belajar Al-Qur'an. PPQ Al Amin berada di Kelurahan Pabuwaran Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. PPQ Al-Amin menempati areal tanah ± 1 Ha terletak radius ± 15 km sebelah utara kota Purwokerto. Ketinggian tanahnya ± 75 m di atas permukaan air laut. PPQ Al Amin terletak di Jl. Prof. H.R. Boeyamin Gg. Gunung Sindoro 13 A Pabuwaran Purwokerto Utara 53124 Telp (0281) 625452. Berikut ini batas-batas PPQ Al-Amin:

- a. Sebelah utara desa Sumbang
- b. Sebelah selatan desa Sumampir
- c. Sebelah barat Baturaden
- d. Sebelah timur desa Karang Gintung.

Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran berada di tengah-tengah perumahan warga Kelurahan Pabuwaran. Lokasinya dekat dengan beberapa kampus khususnya kampus Universitas Jenderal Soedirman. Selain itu, Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran juga dekat dengan fasilitas umum seperti pasar, toko, rumah sakit, berbagai jenis bank, dan fasilitas kota lainnya. Dengan lokasi yang strategis ini, harapannya santri PPQ Al-Amin Pabuwaran bisa memanfaatkannya dengan sebaik mungkin.

4. Jumlah Santri

Pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran memiliki santri dari berbagai daerah mulai dari pulau Jawa, Sumatra dan Kalimantan. Mayoritas santri merupakan mahasiswa di berbagai instansi. Seperti UIN Saizu, UNSOED, UMP, dan Telkom. Selain mahasiswa, beberapa juga ada yang menempuh Pendidikan SMA, SMP, dan ada yang sudah bekerja. Santri Pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran terdiri dari 261 santri putri dan 91 santri putra. Berikut data jumlah santri Al-Amin:

Tabel 4 Jumlah Santri PPQ Al-Amin Pabuwaran

No.	Tahun Masuk	Jumlah
1.	2019	20
2.	2020	30
3.	2021	90
4.	2022	89
5.	2023	83
6.	2024	40
Total		352

Sumber: Dokumentasi Kesekretariatan Al-Amin 2024

B. Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan Bank Syariah

Keberadaan bank konvensional yang lebih dulu ada di Indonesia dibandingkan bank syariah yang baru ada di tahun 1992, dengan waktu yang lebih lama itulah yang membuat bank konvensional lebih menguasai pasar perbankan nasional dengan jumlah bank yang sudah banyak. Namun seiring berkembangnya dunia perbankan di Indonesia yang mayoritas beragama Islam yang memerlukan pelayanan jasa keuangan dengan berdasarkan syariat Islam yaitu dengan prinsip bagi hasil yang ada di bank syariah, sehingga bank syariah mulai dilirik oleh masyarakat. Meskipun demikian masyarakat masih belum seluruhnya mengetahui dan memahami tentang perbankan syariah. Kurangnya pengetahuan tentang perbankan syariah juga terjadi di kalangan santri. Walaupun mayoritas santri paham akan konsep perilaku ekonomi yang dilarang oleh Islam, tetapi tidak semua santri paham akan implementasinya.

Penelitian ini diperoleh melalui proses pengumpulan data yang melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada 15 santri pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Hasil dari wawancara yang dilakukan memperoleh beberapa informasi tingkat pengetahuan dari santri tentang produk dan pelayanan yang ada di bank syariah.

Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menitikberatkan pada keadilan, larangan riba dan penghindaran transaksi yang mengandung ketidakpastian (*gharar*). Menurut wawancara kepada beberapa santri, diketahui mayoritas santri mempunyai pemahaman umum tentang perbankan syariah yang bebas riba tetapi belum memahami detail mekanismenya. Seperti yang dikatakan oleh Indah Rimadina, dia mengatakan tahu bahwa bank syariah sesuai syariat Islam dan tanpa adanya riba tetapi tidak mengetahui detail produk yang ada pada bank syariah.

Pengetahuan mereka tentang perbankan syariah diperoleh dari berbagai sumber seperti pengajaran di pesantren, media sosial, dan lingkungan sekitar. Indah Rimadina, Farah Ishmah, dan Fitriana mengatakan tahu tentang perbankan syariah dari kajian kitab fiqh dan tafsir Al-Qur'an. Isna Latifah, Alfi Laeli, dan Amelia Putri mengetahui perbankan syariah dari media sosial.

Sedangkan yang lainnya mengetahui perbankan syariah dari lingkungan tempat tinggal mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sumber pengetahuan mereka cukup beragam tergantung latar belakang dan lingkungan mereka masing-masing.

Santri PPQ Al-Amin Pabuwaran memiliki tingkat pengenalan yang hampir sama terhadap produk-produk perbankan syariah. Secara umum produk yang paling sering disebut adalah tabungan syariah dan pembiayaan. Mayoritas santri hanya mengetahui nama produk secara umum tanpa mengetahui akad-akad yang digunakan dan mekanisme operasionalnya secara mendalam. Misalnya, bagaimana bank memastikan prinsip halal dalam setiap transaksinya.

Sebagian besar santri menunjukkan pemahaman dasar mengenai pelayanan perbankan syariah, meskipun pengetahuan tersebut terbatas pada pelayanan yang bersifat umum seperti pembukaan rekening dan transaksi tabungan. Layanan modern seperti *mobile banking* juga telah dikenal oleh para santri karena, umumnya aplikasi tersebut sama dengan bank lainnya. Sebagian besar santri menyoroti bahwa layanan syariah lebih selaras dengan nilai-nilai islam. Selain itu, santri juga memiliki persepsi positif terhadap sikap karyawan yang dinilai menggunakan pendekatan nilai-nilai islam dilihat dari pakaian, kesopanan, dan transparansi dalam pelayanan. Karyawan bank syariah sering digambarkan memberikan pelayanan dengan akhlak islami seperti menyapa nasabah dengan salam, berpakaian yang lebih tertutup dan memberikan pelayanan yang tidak hanya menguntungkan secara finansial tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah. Seperti yang dikatakan oleh Lina Rahmawati bahwa pakaian yang digunakan para karyawan lebih islami dan sapaannya menggunakan salam.

Tingkatan pengetahuan menurut Notoatmodjo (2018) terbagi menjadi enam tingkatan yaitu, tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi. Tingkatan ini digunakan untuk mengukur sejauh mana santri memahami produk dan pelayanan perbankan syariah berdasarkan hasil

wawancara. Mayoritas santri berada pada tingkatan tahu dan beberapa lainnya masuk dalam tingkatan memahami.

Pertama, tingkatan tahu. Pada tingkatan ini santri mampu menyebutkan dan menjelaskan tentang perbankan syariah. Santri mampu menyebutkan beberapa produk dan pelayanan bank syariah seperti tabungan dan pembiayaan. Santri juga mampu menjelaskan secara sederhana riba pada bank syariah dan pelayanan yang menggunakan nilai-nilai islam. Namun pemahaman mereka masih terbatas pada pengenalan istilah tanpa mendalami mekanismenya. Semua santri masuk dalam tingkatan ini karena semua bisa menyebutkan dan menjelaskan.

Kedua, tingkatan memahami. Pada tingkatan ini beberapa santri mampu mencirikan produk dan pelayanan perbankan syariah. contohnya, mereka bisa mencirikan perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Pada tingkatan ini santri juga bisa mencirikan akad-akad yang ada bank syariah. Santri yang mencapai tingkatan ini yaitu Indah Rimadina, Isna Latifah, Umi Fatimah, Farah Ishmah, Karim, dan Fuad.

Ketiga, tingkatan aplikasi. Pada tingkatan ini santri mampu mengaplikasikan apa yang mereka tahu. Santri memakai bank syariah didasarkan dengan ketentuan bank syariah. Pada tingkatan ini belum ada santri yang memakai bank syariah berdasarkan kesadaran pada nilai-nilai islam. Mereka menggunakan bank syariah karena alasan lain.

Keempat, tingkatan analisis. Pada tingkatan ini santri mampu merincikan komponen atau mekanisme produk perbankan. Meskipun sebagian santri dapat memahami perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional tetapi, mereka belum mampu menganalisis secara kritis bagaimana perbankan mempengaruhi aspek ekonomi secara keseluruhan. Belum ada santri yang mencapai pada tingkatan ini.

Kelima, tingkatan sintesis. Pada tingkatan ini santri mampu mengkategorisasikan dan memperjelas produk-produk bank syariah. santri dapat mengkategorisasikan berbagai produk bank syariah berdasarkan jenis

akad yang digunakan memahami hubungan antara produk tersebut dengan nilai-nilai Islam. Belum ada santri yang mencapai pada tingkatan ini.

Keenam, tingkatan evaluasi. Santri yang memiliki pengetahuan mendalam akan memutuskan bank yang paling sesuai dengan kebutuhannya, mampu memberikan masukan untuk pengembangan perbankan dan menyarankan bank syariah sesuai dengan penilaiannya. Belum ada santri yang mencapai pada tingkatan ini.

Tingkat pengetahuan santri yang cenderung terbatas ini disebabkan minimnya akses terhadap informasi yang mendalam mengenai produk dan pelayanan perbankan syariah. Sebagian besar santri mengandalkan informasi dari media sosial dan lingkungan sekitar tanpa adanya pendidikan formal mengenai prinsip keuangan syariah. Lingkungan pesantren masih belum bisa meningkatkan pengetahuan santri tentang perbankan. Sebagian besar santri hanya paham dengan konsep riba dalam perbankan, tetapi mereka belum paham dengan penerapan pada produk-produk perbankan syariah. Selain itu, kurangnya sosialisasi dari pihak perbankan syariah juga menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan literasi keuangan di kalangan santri.

Penelitian ini menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan bank syariah di pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan santri terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan awal, pengalaman, dan motivasi santri. Sedangkan faktor eksternal mencakup pendidikan formal, lingkungan sosial dan promosi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi dari faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap pengetahuan santri mengenai perbankan syariah.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam individu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang memperoleh, memahami, dan menerapkan pengetahuan. Faktor internal yang pertama yaitu pengalaman. Pengalaman berpengaruh dalam membentuk tingkat pengetahuan. Dalam hal ini pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan perbankan syariah dapat

memperdalam pemahaman mereka tentang produk dan pelayanan perbankan syariah. semakin banyak pengalaman yang dimiliki maka semakin baik pemahaman santri terhadap perbankan. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa mereka yang pernah melakukan transaksi di bank syariah memiliki pengetahuan yang lebih baik.

Faktor eksternal terdiri dari pendidikan formal, lingkungan sosial dan promosi. Berdasarkan penelitian, kurangnya pengetahuan santri disebabkan kurangnya pendidikan formal yang didapat. Mayoritas santri tidak memperoleh pendidikan formal tentang perbankan seperti di perkuliahan. Santri hanya memperoleh pendidikan formal di kajian pondok pesantren dalam kajian kitab fiqih dan tafsir Al-Qur'an yang pembahasannya tidak terlalu mendalam.

Faktor eksternal yang kedua yaitu lingkungan sosial yang juga mempengaruhi tingkat pengetahuan. Lingkungan sosial santri meliputi keluarga, teman, dan masyarakat sekitar. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan santri tentang perbankan syariah masih kurang karena di lingkungan masyarakatnya masih jarang yang menggunakan. Sama halnya dengan keluarga dan teman sebayanya yang masih jarang menggunakan dan masih kurang mengenal perbankan syariah.

Faktor eksternal lainnya yaitu promosi yang dilakukan oleh perbankan syariah. Beberapa bank syariah menyelenggarakan seminar edukasi perbankan syariah untuk mengenalkan produk mereka. Penelitian ini menemukan bahwa santri yang mengikuti acara-acara tersebut cenderung lebih memahami konsep-konsep perbankan syariah. Pada penelitian ini diketahui Umi Fatimah dan Farah Ishmah mengikuti acara seminar perbankan syariah dan mulai menggunakan perbankan syariah.

Tingkat pengetahuan santri tentang perbankan syariah akan mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih suatu layanan perbankan. Mayoritas santri memilih layanan perbankan dipengaruhi oleh lingkungan sekitar mereka. Keputusan santri dalam memakai atau tidak memakai bank syariah dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti:

1. Faktor sosial

Preferensi santri juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok, acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. Santri cenderung akan memilih layanan perbankan sesuai dengan apa yang teman atau keluarganya pakai. Karena mereka berfikir akan kemudahan dalam bertransaksi antar teman atau keluarga seperti transfer. Biasanya sebelum mereka memutuskan untuk memakai suatu layanan perbankan, mereka akan mencari rekomendasi terlebih dahulu dan biasanya mereka akan merekomendasikan apa yang mereka pakai. Berdasarkan penelitian santri yang menggunakan bank syariah dipengaruhi oleh suatu kelompok seperti adanya kelompok yang menawarkan keunggulan produk bank syariah pada suatu acara. Dari faktor tersebut seseorang akan mulai tertarik dan memutuskan memakai bank syariah.

2. Faktor Pribadi

Faktor pribadi seperti usia, pendidikan, pengalaman, dan kondisi ekonomi dapat mempengaruhi preferensi santri dalam memilih bank. Santri yang mayoritas berada pada usia muda dan belum memiliki pengalaman praktis dengan layanan perbankan akan cenderung memilih bank konvensional karena dianggap lebih umum dan mudah diakses. Selain itu, tingkat pengetahuan tentang perbankan syariah yang masih rendah juga menjadi penghalang. Ketidaktahuan tentang keunggulan perbankan syariah akan membuat mereka memilih bank konvensional yang mungkin lebih dikenal melalui teman atau keluarga.

3. Faktor Psikologis

Faktor psikologis seperti persepsi, motivasi, dan kebiasaan juga memainkan peran penting dalam preferensi santri. Dalam hal ini motivasi santri untuk menghindari riba dan mengikuti prinsip syariah merupakan pendorong utama. Motivasi berasal dari kesadaran agama yang tinggi di mana santri merasa bahwa menggunakan bank syariah adalah cara untuk memastikan kegiatan finansial mereka sesuai dengan nilai-nilai Islam. Tetapi dalam penelitian ini, santri dalam menggunakan

bank syariah belum didasarkan pada motivasi. Santri umumnya menggunakan bank syariah dikarenakan persepsi santri yang merasa produk atau layanan bank syariah memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhannya.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat potensi bagi bank syariah untuk menjadi pilihan utama santri karena kesesuaian dengan nilai agama, hal tersebut belum terealisasi karena pengetahuan yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi perbankan di pesantren, khususnya terkait prinsip dan keunggulan perbankan syariah. Edukasi ini tidak hanya penting untuk meningkatkan pengetahuan, tetapi juga untuk membantu santri membuat keputusan yang lebih sadar dan berbasis nilai agama dalam memilih layanan perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Saeful Muslikh (2022) dan Zahratul Faizah (2024) yang menunjukan bahwa tingkat pengetahuan santri dan masyarakat tentang perbankan syariah masih cenderung rendah. Ahmad Saeful Muslikh (2022) menyebutkan santri hanya sekedar mengetahui belum pada taraf persepsi dan mampu mendiskripsikan produk-produk perbankan syariah.

Pengetahuan santri yang terbatas mengenai produk dan pelayanan perbankan syariah dapat menghambat santri dalam memanfaatkan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, hal ini juga menunjukan bahwa perbankan syariah perlu meningkatkan upaya edukasi kepada masyarakat, terutama komunitas islam seperti pesantren untuk memperluas literasi keuangan syariah.

C. Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan Bank Konvensional

Perbankan konvensional merupakan lembaga keuangan yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip bunga. Perbankan konvensional dikenal luas oleh masyarakat termasuk santri sebagai sistem perbankan yang berbasis bunga. Meskipun para santri berada di lingkungan pesantren yang mengedepankan nilai-nilai keislaman, sebagian besar dari mereka memiliki

pengetahuan dan pengalaman dengan perbankan konvensional. Bahkan sebagian besar santri menggunakan perbankan konvensional.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan pada santri PPQ Al-Amin Pabuwaran memperoleh beberapa informasi terkait tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan yang ada di bank konvensional. Berdasarkan hasil wawancara dengan santri pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran tentang produk dan pelayanan perbankan konvensional sebagian besar responden mengetahui produk perbankan konvensional seperti tabungan dan kredit. Namun pengetahuan mereka cenderung terbatas pada nama produk saja tanpa memahami perincian lainnya. Salah satu responden mengatakan tahu kredit di bank konvensional, tetapi untuk mekanisme pengajuan kredit masih belum tahu.

Pengetahuan mereka tentang perbankan konvensional diperoleh dari berbagai sumber seperti media sosial, dan lingkungan sekitar. Santri PPQ Al-Amin Pabuwaran memiliki tingkat pengenalan yang hampir sama terhadap produk-produk perbankan konvensional. Secara umum produk yang paling sering disebut adalah tabungan dan pinjaman. Mayoritas santri hanya mengetahui nama produk secara umum tanpa mengetahui mekanisme operasionalnya secara mendalam. Misalnya, bagaimana cara pengajuan dana kredit.

Sebagian besar santri menunjukkan pemahaman dasar mengenai pelayanan perbankan konvensional meskipun pengetahuan tersebut terbatas pada layanan yang bersifat umum seperti pembukaan rekening dan transaksi tabungan. Layanan modern seperti *mobile banking* juga telah dikenal oleh para santri karena, mayoritas santri menggunakan aplikasi tersebut. Sebagian besar santri menyoroti bahwa layanan perbankan konvensional lebih cepat. Seperti yang dikatakan oleh Isna Latifah bahwa pelayanan bank konvensional lebih cepat tanpa kendal, tidak seperti bank syariah yang terkadang sistemnya bermasalah.

Tingkatan pengetahuan menurut Notoatmodjo (2018) terbagi menjadi enam tingkatan yaitu, tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan

evaluasi. Tingkatan ini digunakan untuk mengukur sejauh mana santri memahami produk dan pelayanan perbankan konvensional berdasarkan hasil wawancara. Mayoritas santri berada pada tingkatan tahu dan beberapa lainnya masuk dalam tingkatan memahami.

Pertama, tingkatan tahu. Pada tingkatan ini santri mampu menyebutkan dan menjelaskan tentang perbankan konvensional. Santri mampu menyebutkan beberapa produk dan pelayanan bank konvensional seperti tabungan dan kredit. Santri juga mampu menjelaskan secara sederhana bunga pada bank konvensional. Namun pemahaman mereka masih terbatas pada pengenalan istilah tanpa mendalami mekanismenya. Semua santri masuk dalam tingkatan ini karena semua bisa menyebutkan dan menjelaskan.

Kedua, tingkatan memahami. Pada tingkatan ini beberapa santri mampu mencirikan produk dan pelayanan perbankan konvensional. contohnya, mereka bisa mencirikan perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Pada tingkatan ini santri juga bisa mencirikan kredit-kredit yang ada pada bank konvensional. Santri yang mencapai tingkatan ini yaitu Lina Latifah, Nabila, Hani Eka, Faqih dan Fatah.

Ketiga, tingkatan aplikasi. Pada tingkatan ini santri mampu mengaplikasikan apa yang mereka tahu. Pada tingkatan ini belum ada santri yang memakai bank konvensional berdasarkan pengetahuan mereka. Mereka menggunakan bank konvensional dengan alasan jarak atau mengikuti sekitar.

Keempat, tingkatan analisis. Pada tingkatan ini santri mampu merincikan komponen atau mekanisme produk perbankan. Meskipun sebagian santri dapat memahami perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional tetapi, mereka belum mampu menganalisis secara kritis bagaimana perbankan mempengaruhi aspek ekonomi secara keseluruhan. Belum ada santri yang mencapai pada tingkatan ini.

Kelima, tingkatan sintesis. Pada tingkatan ini santri mampu mengkategorisasikan dan memperjelas produk-produk bank konvensional. santri dapat mengkategorisasikan berbagai produk bank konvensional berdasarkan manfaatnya. Santri juga mampu memahami hubungan antara

produk tersebut dengan nilai-nilai islam. Belum ada santri yang mencapai pada tingkatan ini.

Keenam, tingkatan evaluasi. Santri yang memiliki pengetahuan mendalam akan memutuskan bank yang paling sesuai dengan kebutuhannya, mampu memberikan masukan untuk pengembangan perbankan dan menyarankan bank konvensional sesuai dengan penilaiannya. Belum ada santri yang mencapai pada tingkatan ini.

Tingkat pengetahuan santri yang cenderung terbatas ini disebabkan rendahnya tingkat antusias para santri untuk mengetahui perbankan. Mayoritas santri hanya tahu dengan apa yang mereka pakai. Mereka berfikir bahwa belum atau tidak butuh dengan jasa perbankan lainnya. Jadi mereka enggan mencari tahu. Selain itu, faktor minimnya informasi dari sekitar juga mempengaruhi pengetahuan santri. Sebagian besar santri mengandalkan informasi dari media sosial dan lingkungan sekitar tanpa adanya pendidikan formal. Hal tersebut dirasa masih sangat kurang.

Penelitian ini menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan bank konvensional di pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran. Faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan santri terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan awal, pengalaman, dan motivasi santri. Sedangkan faktor eksternal mencakup pendidikan formal, lingkungan sosial dan promosi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi dari faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap pengetahuan santri mengenai perbankan syariah.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam individu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang memperoleh, memahami, dan menerapkan pengetahuan. Faktor internal yang pertama yaitu pengalaman. Pengalaman berpengaruh dalam membentuk tingkat pengetahuan. Dalam hal ini pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan perbankan konvensional dapat memperdalam pemahaman mereka tentang produk dan pelayanan perbankan konvensional. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki maka

semakin baik pemahaman santri terhadap perbankan. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa mereka yang pernah melakukan transaksi di bank konvensional memiliki pengetahuan yang lebih baik.

Faktor eksternal terdiri dari pendidikan formal, lingkungan sosial dan promosi. Berdasarkan penelitian, kurangnya pengetahuan santri disebabkan kurangnya pendidikan formal yang didapat. Mayoritas santri tidak memperoleh pendidikan formal tentang perbankan seperti di perkuliahan. Faktor eksternal yang kedua yaitu lingkungan sosial yang juga mempengaruhi tingkat pengetahuan. Lingkungan sosial santri meliputi keluarga, teman, dan masyarakat sekitar. Penelitian ini menunjukkan bahwa banyak santri mengetahui tentang perbankan konvensional. Tetapi mereka hanya sebatas tahu produk yang sering mereka gunakan atau orang sekitar gunakan. Umumnya mereka hanya mengetahui tabungan dan kredit saja.

Faktor eksternal lainnya yaitu promosi yang dilakukan oleh perbankan konvensional. Banyak bank konvensional memasang iklan baik di media sosial maupun media visual di jalan. Diketahui bahwa santri lebih umum dengan bank konvensional karena banyak iklan yang mereka berikan.

Tingkat pengetahuan santri tentang perbankan konvensional akan mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih suatu layanan perbankan. Mayoritas santri memilih layanan perbankan dipengaruhi oleh lingkungan sekitar mereka. Keputusan santri dalam memakai atau tidak memakai bank konvensional dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti:

1. Faktor sosial

Preferensi santri juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok, acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. Santri cenderung akan memilih layanan perbankan sesuai dengan apa yang teman atau keluarganya pakai. Karena mereka berfikir akan kemudahan dalam bertransaksi antar teman atau keluarga seperti transfer. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas santri dengan latar belakang keluarga menggunakan bank konvensional maka mereka akan

mengikutinya. Seperti yang dikatakan oleh Fitriana bahwa dia menggunakan bank konvensional atas rekomendasi keluarga dan teman.

2. Faktor Pribadi

Faktor pribadi seperti usia, pendidikan, pengalaman, dan kondisi ekonomi dapat mempengaruhi preferensi santri dalam memilih bank. Santri yang mayoritas berada pada usia muda dan belum memiliki pengalaman praktis dengan layanan perbankan akan cenderung memilih bank konvensional karena dianggap lebih umum dan mudah diakses. Selain itu, tingkat pengetahuan tentang perbankan syariah yang masih rendah juga menjadi penghalang. Ketidaktahuan tentang keunggulan perbankan syariah akan membuat mereka memilih bank konvensional yang mungkin lebih dikenal melalui teman atau keluarga.

3. Faktor Psikologis

Faktor psikologis seperti persepsi, motivasi, dan kebiasaan juga memainkan peran penting dalam preferensi santri. Santri cenderung akan memilih layanan perbankan yang menurut mereka memberikan manfaat yang paling besar. Diketahui bahwa santri memilih perbankan yang paling menguntungkan seperti yang dikatakan oleh Lina Rahmawati yang memilih jasa perbankan tanpa potongan biaya bulanan.

D. Perbedaan Tingkat Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Pelayanan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Pondok Pesantren Al-Amin Pabuwaran

Analisis komparasi merupakan kegiatan untuk membandingkan suatu objek. Pada penelitian ini komparasi dilakukan pada tingkat pengetahuan santri antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Dengan adanya perbandingan ini diharapkan memberikan wawasan tentang seberapa jauh pemahaman santri terhadap kedua perbankan.

Penelitian ini telah memaparkan data tentang tingkat pengetahuan santri tentang perbankan syariah dan perbankan konvensional. Peneliti terlebih dahulu membahas tentang tingkat pengetahuan santri tentang perbankan

syariah. Penelitian ini mengemukakan bahwa tingkat pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan perbankan syariah masih cukup rendah. Berdasarkan teori tingkat pengetahuan Notoatmodjo (2018), mayoritas santri berada pada tingkatan “tahu”, di mana mereka hanya mengetahui informasi dasar tentang perbankan syariah.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil tingkat pengetahuan santri tentang perbankan syariah. Santri umumnya mengetahui bahwa bank syariah tidak menerapkan bunga (riba) dan dalam operasionalnya berdasarkan syariat islam. Santri mengenal produk perbankan syariah seperti tabungan dan pembiayaan, tetapi mereka tidak tahu dengan akad-akad yang digunakan. Mereka tahu akan prinsip dasar dalam perbankan syariah namun belum paham dengan mekanisme operasionalnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar santri berada pada tingkat “tahu” dan hanya sedikit yang mencapai tingkatan “memahami” tetapi belum sepenuhnya mampu “menerapkan” atau menjelaskan mekanismenya secara detail.

Pemahaman santri terhadap perbankan syariah tidak terlepas dari landasan teologis yang menjadi inti ajaran islam. Dalam perspektif islam, transaksi keuangan islam seperti larangan riba, *maisir*, dan *gharar* diatur dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 275. Berdasarkan penelitian ini, pemahaman teologis santri menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengetahuan mereka terhadap perbankan syariah. santri yang memahami secara mendalam landasan teologis cenderung memiliki pandangan yang lebih positif. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi berbasis nilai-nilai agama di pesantren, agar santri tidak hanya memahami produk dan pelayanan perbankan syariah tetapi juga mampu menginterpretasikan prinsip-prinsip syariah dalam praktik kehidupan sehari-hari.

Tidak jauh berbeda dengan pengetahuan santri tentang perbankan konvensional. Santri hanya mengetahui produk yang umum digunakan seperti tabungan dan kredit. Mereka juga tahu bahwa bank konvensional dalam operasionalnya menggunakan sistem bunga. Pemahaman mereka ada pada tingkatan “tahu” dan sedikit yang mencapai tingkatan “memahami”.

Pemahaman mereka masih terbatas pada prosedur layanan perbankan seperti pengajuan kredit dan lainnya. Meski begitu, akses informasi yang lebih luas atau pengalaman orang sekitar membuat santri lebih familiar dengan istilah-istilah perbankan konvensional dibandingkan dengan perbankan syariah. berikut tabel perbandingan pengetahuan santri tentang bank syariah dan bank konvensional.

Tabel 5 Perbandingan pengetahuan santri

Aspek	Perbankan Syariah	Perbankan Konvensional	Kesimpulan Perbandingan
Pengetahuan Produk	Mayoritas santri memahami konsep riba tanpa mengetahui lebih dalam tentang akad-akad yang digunakan	Santri lebih familiar dengan istilah suku bunga dan kredit.	Santri memahami konsep riba dan bunga tetapi belum memahami konsep operasionalnya
Pengetahuan pelayanan	Mayoritas santri memahami pelayanan yang berbasis islami	Santri lebih familiar dengan pelayanan yang lebih cepat	Santri memahami pelayanan perbankan dari visual
Sumber Informasi	Media sosial, lingkungan sekitar, ceramah keagamaan, pendidikan	Media sosial, lingkungan sekitar, pengalaman pribadi, keluarga	Santri lebih banyak memperoleh informasi dari media sosial dan lingkungan
Tingkat Pemahaman	Memahami prinsip dasar tetapi belum sepenuhnya memahami operasional bank syariah.	Memahami produk dasar tetapi tidak memahami prinsip dasar ekonomi konvensional.	Pemahaman santri terhadap kedua sistem masih bersifat dasar.
Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan	faktor pengalaman dan nilai-nilai agama individu, lingkungan sosial, dan pendidikan formal	Faktor pengalaman pribadi, lingkungan sosial dan pendidikan formal.	Faktor lingkungan berperan besar dalam pengetahuan santri.

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan uraian dan tabel di atas ditemukan bahwa santri cenderung lebih mengenal perbankan konvensional dibandingkan perbankan syariah karena lebih sering digunakan oleh masyarakat umum. Akan tetapi, secara garis besar pengetahuan mereka tentang kedua perbankan hampir sama. Keterbatasan pemahaman masyarakat ini juga dipengaruhi karena faktor kurangnya informasi tentang produk-produk lainnya seperti produk kredit atau pinjaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zahratul Faizah (2022) yang mengatakan bahwa kurangnya pemahaman tentang perbankan dikarenakan minimnya informasi yang diperoleh dari pihak perbankan, maupun media sosial.

Menurut hasil penelitian di pondok pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran yang dilakukan dengan mewawancarai santri nasabah bank syariah maupun bank konvensional memberikan tanggapan yang hampir sama. Santri umumnya hanya sebatas tahu dan belum memahami produk dan pelayanan pada bank syariah maupun bank konvensional. peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan santri PPQ Al-Amin Pabuwaran terhadap produk dan pelayanan bank konvensional dan bank syariah masuk dalam tingkatan tahu/*know*. Karena berdasarkan hasil wawancara dan analisis santri ditemukan bahwa santri hanya mengetahui hal-hal dasar perbankan.

Berdasarkan teori pengetahuan menurut Notoatmodjo (2016) pengetahuan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pendidikan, pengalaman, dan informasi. Dalam penelitian ini, santri cenderung memahami konsep dasar perbankan syariah seperti larangan riba dari pendidikan agama. Namun pemahaman mereka terhadap spesifik perbankan syariah seperti akad-akad masih terbatas. Sebaliknya pengetahuan tentang perbankan konvensional diperoleh dari paparan informasi umum. Dari perspektif teori perilaku konsumen Kotler dan Keller, preferensi santri terhadap perbankan syariah atau perbankan konvensional dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis.

Berdasarkan hasil wawancara, pemahaman santri tentang produk dan layanan perbankan syariah serta konvensional dipengaruhi oleh tiga faktor utama dalam *Teori Planned Behavior (TPB)*. Pertama, sikap (*attitude*) santri terhadap perbankan syariah cenderung positif, terutama karena mereka mengasosiasikannya dengan prinsip Islam yang bebas riba. Namun, sebagian santri masih kurang memahami secara mendalam mengenai produk spesifik seperti akad murabahah atau mudharabah, sehingga pemahamannya belum sepenuhnya komprehensif. Kedua, norma subjektif (*subjective norms*) berperan penting dalam membentuk persepsi santri. Para santri yang mendapatkan pendidikan khusus perbankan syariah cenderung lebih familiar dengan perbankan syariah dibandingkan dengan yang tidak memiliki paparan langsung terhadap diskusi ekonomi Islam. Sebaliknya, santri yang memiliki keluarga atau kerabat yang lebih banyak berinteraksi dengan perbankan konvensional cenderung memiliki pengetahuan lebih luas tentang sistem perbankan tersebut. Ketiga, kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) juga mempengaruhi aksesibilitas dan keputusan santri dalam menggunakan layanan perbankan. Beberapa santri mengungkapkan bahwa keterbatasan akses terhadap bank syariah di daerah mereka menjadi alasan utama mengapa mereka lebih mengenal perbankan konvensional.

Pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan bank konvensional berbanding lurus dengan pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan bank syariah. Dimana berdasarkan wawancara mereka hanya mengetahui produk dan pelayanan yang umum digunakan dikalangan santri saja. Berdasarkan pemaparan di atas, tidak ditemukan perbedaan signifikan dalam tingkat pengetahuan santri mengenai perbankan syariah dan konvensional. Santri sedikit lebih mengenal bank konvensional karena keberadaannya yang lebih umum dan lebih sering digunakan oleh masyarakat sekitar. Namun, meskipun lebih mengenal bank konvensional, pengetahuan detail tentang produk dan pelayanan perbankan konvensional juga masih rendah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembahasan mengenai Analisis Komparasi Tingkat Pengetahuan Santri tentang Produk dan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran) telah penulis uraikan dalam bab-bab sebelumnya. Dari uraian tersebut penulis dapat menyimpulkan:

1. Tingkat pengetahuan santri PPQ Al-Amin Pabuwaran terhadap produk dan pelayanan bank syariah masih rendah. Mereka hanya sebatas mengetahui hal-hal umum pada bank syariah seperti tentang penerapan riba dan pelayanan oleh karyawan bank syariah yang lebih islami. Pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan bank syariah dikategorikan dalam tingkatan tahu dan memahami. Keterbatasan pengetahuan tentang bank syariah ini dipengaruhi faktor umur, intelegensi, lingkungan, sosial budaya, pendidikan, informasi, dan pengalaman.
2. Tingkat pengetahuan santri PPQ Al-Amin Pabuwaran terhadap produk dan pelayanan bank konvensional masih rendah. Mereka hanya sebatas mengetahui produk yang mereka gunakan seperti produk tabungan. Pengetahuan santri tentang produk dan pelayanan bank syariah dikategorikan dalam tingkatan tahu dan memahami. Keterbatasan pengetahuan tentang bank syariah ini dipengaruhi intelegensi, lingkungan, sosial budaya, pendidikan, informasi, dan pengalaman.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan santri PPQ Al-Amin Pabuwaran terhadap produk bank konvensional masih rendah, hal ini berbanding lurus dengan pengetahuan terhadap produk dan pelayanan perbankan syariah. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara pengetahuan tentang perbankan syariah dan perbankan konvensional. Santri masih sama-sama dalam kategori tahu dan memahami pada kedua perbankan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi bank syariah hendaknya lebih memperluas sosialisasi dan pemasaran kepada santri. Bank syariah hendaknya memperluas dan memperbanyak promosi tentang bank syariah beserta produk dan keunggulan pelayanan yang ditawarkan baik melalui media sosial, media cetak maupun dalam suatu acara yang menarik. Seperti contoh dalam sebuah acara seminar tentang perbankan syariah yang dihadiri dengan semenarik mungkin. Selanjutnya saran yang peneliti tujukan untuk bank konvensional yaitu harus meningkatkan sosialisasi tentang produk-produk dan jasa yang ada di bank atau memberikan reward atau jenis kegiatan lain yang dapat menumbuhkan minat masyarakat menggunakan produk bank konvensional.
2. Bagi lembaga pendidikan islam seperti pesantren hendaknya bisa meningkatkan literasi keuangan bagi santrinya melalui kegiatan kajian kitab yang membahas ekonomi islam atau kegiatan seminar yang bekerja sama dengan pihak perbankan. Agar kelak santri juga bisa berkontribusi dalam memajukan ekonomi islam di Indonesia.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode campuran (*mixed method*) agar mendapatkan hasil yang lebih luas dan mendalam. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan dalam meregeneralisasi hasil karena menggunakan metode kualitatif yang bersifat eksploratif dan tidak terdapat data statistik sebagai pembanding yang dapat memberikan gambaran numerik mengenai pengetahuan santri secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press .
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Traits, And Behavior*. Second Edition. USA: Open University Press Book.
- Andrianto, & Firmansyah, A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi dan Praktik)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Anshori, A. G. (2018). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas dan Realibilitas)*. Jakarta: Guepedia.
- Fahham, A. M. (2020). *Pendidikan Pesantren: Pola Pengasuhan, Pembentukan Karakter dan Perlindungan Anak*. Jakarta: Publica Institute Jakarta.
- Fahriah. (2020). *Pemahaman Masyarakat Kampung Handil Gayam Tentang Perbankan Syariah*. IAIN Antasari Banjarmasin.
- Hakim, L. (2021). *Manajemen Perbankan Syariah*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Hardani, d. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hasan, N. I. (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Hidayah, N. (2021). *Literasi Keuangan Syariah (Teori dan Praktik di Indonesia)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hilyatin, D., & Solikha , A. (2022). *Manajemen Keuangan Pesantren*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Hutama, F., & Widowati, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Semarang. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2): 64.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah* . Jakarta: Kencana - Prenada Media Group.
- Kasmir. (2002). *Dasar-Dasar Perbankan* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kunandar. (2013). *Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik Berdasarkan Kurikulum 201*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mahliza, F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia. *SKRIPSI*.
- Maulana, F., Hasnita, N., & Evriyenni. (2019). Pengaruh Pengetahuan Produk dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 2, No (2).
- Maysarah, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangandan Kepribadian terhadap Perilaku Manajemen Keuangan pada UMKM Industri Sandang Kabupaten Kuantan. *SKRIPSI*.
- Maysarah, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Keuangan, dan Kepribadian terhadap Perilaku Manajemen Keuangan pada Pelaku UMKM Industri Sandang Kabupaten Kuantan Singingi. *SKRIPSI*, 18-19.
- Muna, N. N. (2019). Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Bank : Bank Syariah VS Bank Konvensional. *Skripsi*.
- Nastiti, N., Hartono, A., & Ulfah, I. (2018). Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan Perbankan, Pengetahuan Produk Perbankan, Pengetahuan Pelayanan Perbankan dan Pengetahuan Bagi Hasil Terhadap Preferensi Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1.
- Nasution, W. A. (2022). Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah dan Konvensional di Kota Padangsidempuan. *UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan*.
- Nugroho. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Nugroho, J. P. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Nugroho, L. (2022). Bank Konvensional Vs Bank Syariah. *Universitas Mercu Buana*.
- Nurbaiti, Supaino, & Diena, F. (2020). Pengaruh Pengetahuan terhadap Minat Menabung Masyarakat Pesantren di Bank Syariah. *Jurnal Bisnis Ekonomi Halal*.

- Nurlaeli, A. (2021). *Mahasantri Sebagai Agen Toleransi*. Yogyakarta: Penerbit Bintang Pustaka Madani.
- Paramita, R., Rizal, N., & Sulistyan, R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jawa Timur: Widya Gama Press.
- Putra, Z., & Thamrin, H. (2022). Problematika dan Dinamika Perbankan Syariah di Era Globalisasi. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 34-40.
- Putri, N. A. (2019). Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah dan Konvensional di Kelurahan Sumur Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. *Skripsi*.
- Rahma, T. I. (2019). *Perbankan Syariah*. Medan.
- Rinaldi, N. A. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Mahasiswa Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Muhamadiyah Malang). *Universitas Brawijaya Malang*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Santi, M. (2015). Bank Konvensional Vs Bank Syariah. *Jurnal Eksyar*, Vol. 02 No. 01.
- Setyawati, F. (2017). Riba dalam Pandangan Al-Qur'an dan Hadis. *Al-Intaj*, 260-262.
- Shafrani, Y. S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto. *Jurnal Ekonomi Islam*.
- Shafrani, Y. S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM Cabang Purwokerto. *Jurnal Ekonomi Islam*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Peilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.

- Syam, M. K. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Di Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*.
- Syaputri, F. C. (2022). Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kampung Suka Makmur Kecamatan Penawar Aji). *IAIN METRO*.
- Umbaran, J. (2018). *Bank Umum Konvensional dan Syariah*. Yogyakarta: KTSP.
- Wasiaturrahma. (2022). *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia dari Masa ke Masa*. Malang: Selaras Media Kreasindo.
- Zuliah, S. A. (2020). Pengaruh Desain Produk, kualitas Bahan Baku dan Citra Merek (Brand Image) terhadap keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada UMKM ZM Hijab Jepara). *Skripsi*.
- Zusrony, E. (2019). *Perilaku Konsumen Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri tentang Produk dan Layanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi pada Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran)

Waktu Wawancara : 16-20 September 2024

Responden : Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran

(Isna, Indah, Lina, Nabila, Fitri, Alfi, Amel, Umi, Farah, Hani, Fuad, Faqih, Abdul, Karim, dan Fatah)

Data Responden :

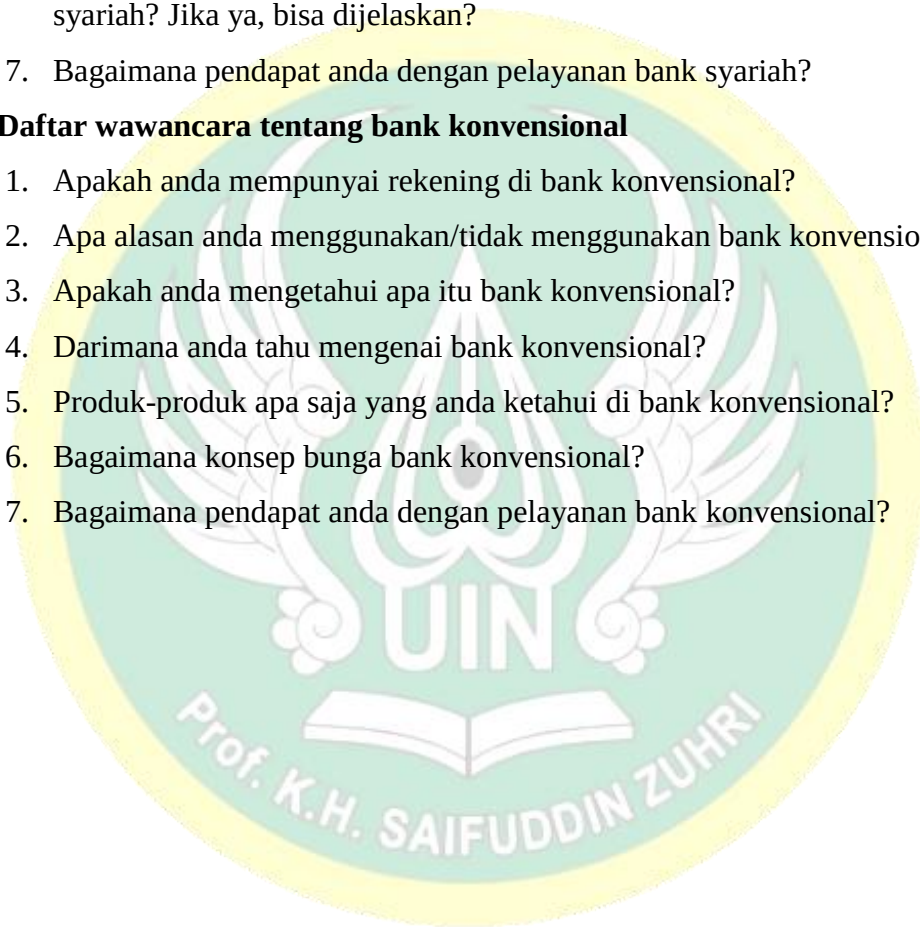
No.	Nama	Usia	Pendidikan	Tahun Masuk Pondok
1.	Isna Latifah	21	UIN/PS	2021
2.	Indah Rimadina	24	UIN/PAI	2019
3.	Lina Rahmwati	20	UIN/PBA	2022
4.	Nabila	21	AMIKOM/Ilkom	2021
5.	Fitriah	20	UIN/PAI	2022
6.	Alfi Laeli	22	UNSOED/Sosio	2020
7.	Amelia Putri	23	UIN/KPI	2019
8.	Umi Fatimah	22	UIN/ES	2020
9.	Farah Ishmah	23	UNSOED/AGB	2021
10.	Hani Eka	22	UIN/BKI	2020
11.	Fuad	20	UNSOED/	2022
12.	Faqih	21	UIN/HES	2021
13.	Abdul	23	UNSOED/FIB	2020
14.	Karim	24	UIN/SPI	2019
15.	Fatah	22	UMP/Teknik	2022

A. Daftar wawancara tentang bank syariah

1. Apakah anda mempunyai rekening di bank syariah?
2. Apa alasan anda menggunakan/tidak menggunakan bank syariah?
3. Apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?
4. Darimana anda tahu mengenai bank syariah?
5. Produk-produk apa saja yang anda ketahui di bank syariah?
6. Apakah Anda memahami konsep "sistem bagi hasil" pada produk bank syariah? Jika ya, bisa dijelaskan?
7. Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan bank syariah?

B. Daftar wawancara tentang bank konvensional

1. Apakah anda mempunyai rekening di bank konvensional?
2. Apa alasan anda menggunakan/tidak menggunakan bank konvensional?
3. Apakah anda mengetahui apa itu bank konvensional?
4. Darimana anda tahu mengenai bank konvensional?
5. Produk-produk apa saja yang anda ketahui di bank konvensional?
6. Bagaimana konsep bunga bank konvensional?
7. Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan bank konvensional?



Lampiran 2. Hasil Wawancara

Hasil wawancara tentang bank syariah

	Pertanyaan	Informan	Jawaban
1.	Apakah anda mempunyai rekening di bank syariah?	Isna	Iya
		Indah	Tidak
		Lina	Tidak
		Nabila	Tidak
		Fitri	Tidak
		Alfi	Tidak
		Amel	Tidak
		Umi	Iya
		Farah	Iya
		Hani	Tidak
		Fuad	Iya
		Faqih	Tidak
		Abdul	Tidak
		Karim	Iya
		Fatah	Tidak
2.	Apa alasan anda menggunakan/tidak menggunakan bank syariah?	Isna	Karena mengikuti seminar bank syariah dan proses pembukaan rekening mudah
		Indah	Sudah punya rekening konvensional
		Lina	Sudah punya rekening konvensional dan saya kira sama saja seperti bank syariah
		Nabila	Masih jarang yang pakai dan pastinya akan ada biaya transfer kalo beda bank.
		Fitri	Bank syariah jauh dari rumah
		Alfi	Mengikuti orang sekitar memakai bank konvensional agar hemat biaya transfer
		Amel	Mengikuti orang sekitar memakai bank konvensional
		Umi	Tidak ada biaya admin setiap bulan
		Farah	Karena bebas biaya admin
		Hani	Mengikuti keluarga memakai bank konvensional
		Fuad	Tidak ada biaya admin setiap bulan
		Faqih	Mengikuti orang sekitar

			memakai bank konvensional
		Abdul	Cari yang terdekat dari rumah
		Karim	tanpa biaya admin setiap bulan
		Fatah	Mengikuti keluarga
3.	Apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?	Isna	Saya tahu, bank yang sistemnya tanpa riba dan menggunakan bagi hasil
		Indah	Tahu, bank syariah itu bank yang sesuai syariat islam dan tanpa riba
		Lina	Tahu, bank yang pake aturan islam
		Nabila	Bank yang tidak ada ribanya.
		Fitri	Saya kurang paham, intinya bank yang tidak ada ribanya
		Alfi	Bank yang tidak ada riba dan memakai aturan islam
		Amel	Tahu, bank yang memakai syariat islam
		Umi	Saya tahu, bank syariah itu bank yang sesuai syariat islam yang tidak mengandung riba
		Farah	Saya tahu, bank syariah itu bank yang tidak ada ribanya.
		Hani	Tahu, bank yang sesuai syariat islam
		Fuad	Tahu, bank yang sistemnya tanpa riba dan menggunakan bagi hasil
		Faqih	Bank tanpa riba
		Abdul	Bank yang sesuai syariat islam
		Karim	Bank syariah itu bank yang sesuai syariat islam yang tidak mengandung riba
		Fatah	Bank yang tidak mengandung unsur riba
4.	Darimana anda tahu mengenai bank syariah?	Isna	sosial media dan pendidikan
		Indah	kajian dan sosial media
		Lina	lingkungan
		Nabila	sekolah/pendidikan
		Fitri	kajian
		Alfi	sosial media
		Amel	Sosial media
		Umi	Lingkungan dan pendidikan
		Farah	Lingkungan

		Hani	Kajian
		Fuad	Sosial media dan kajian
		Faqih	lingkungan
		Abdul	Sosial media
		Karim	Lingkungan
		Fatah	Sosial media
5.	Produk-produk apa saja yang anda ketahui di bank syariah?	Isna	tabungan wadi'ah, mudharabah, pembiayaan musyarakah.
		Indah	Tabungan
		Lina	Tidak tahu
		Nabila	Tabungan dan pinjaman
		Fitri	Tidak tahu
		Alfi	Tabungan
		Amel	Tabungan
		Umi	Tabungan, pembiayaan bagi hasil, gadai emas
		Farah	Tabungan, pembiayaan bagi hasil
		Hani	Tabungan
		Fuad	Tabungan, pembiayaan bagi hasil
		Faqih	Tabungan, pembiayaan
		Abdul	Tabungan
		Karim	Tabungan, pembiayaan bagi hasil
		Fatah	Tabungan, pembiayaan
6.	Apakah Anda memahami konsep "sistem bagi hasil" pada produk bank syariah? Jika ya, bisa dijelaskan?	Isna	Ya, bagi hasil berarti keuntungan dari dana yang disimpan dibagi untuk bank dan nasabah
		Indah	Iya paham, bagi hasil itu pembagian keuntungan dari hasil kerjasama bank dan nasabah
		Lina	Saya tidak tahu
		Nabila	Tidak tahu
		Fitri	Yang kurang tahu
		Alfi	Tidak paham
		Amel	Yang kurang tahu
		Umi	Pembagian keuntungan antara bank dan nasabah.
		Farah	Ya, sedikit tahu. Bagi hasil merupakan pembagian keuntungan yang dihasilkan

			bank
		Hani	Tidak tahu
		Fuad	Ya sedikit paham, bagi hasil itu sistem pembagian keuntungan sesuai kesepakatan bank dan nasabah
		Faqih	Tidak tahu
		Abdul	Kurang paham
		Karim	Sedikit paham, bagi hasil itu pembagian keuntungan antar pihak bank dan nasabah
		Fatah	Tidak tahu
7.	Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan bank syariah?	Isna	Pelayanannya ramah , tetapi terkadang sistemnya bermasalah
		Indah	Saya kurang tahu
		Lina	Pelayanan lebih islami
		Nabila	Lebih ramah
		Fitri	Tidak tahu
		Alfi	Pakaian lebih islami
		Amel	Kurang tahu
		Umi	Pelayanan didasarkan pada nilai keislaman
		Farah	Sopan, ramah, pakaian islami
		Hani	ramah
		Fuad	Sopan, ramah
		Faqih	Sapaannya pake salam
		Abdul	Kurang tahu
		Karim	Pelayanan sesuai pada nilai keislaman
		Fatah	Kurang tahu

Hasil wawancara tentang bank konvensional

	Pertanyaan	Informan	Jawaban
1.	Apakah anda mempunyai rekening di bank konvensional?	Isna	Tidak
		Indah	Iya
		Lina	Iya
		Nabila	Iya
		Fitri	Iya
		Alfi	Iya
		Amel	Iya
		Umi	Iya
		Farah	Tidak

		Hani	Tidak
		Fuad	Tidak
		Faqih	Iya
		Abdul	Iya
		Karim	Tidak
		Fatah	Iya
2.	Apa alasan anda menggunakan/tidak menggunakan bank konvensional?	Isna	Sudah punya bank syariah
		Indah	Mengikuti keluarga
		Lina	Cari yang mudah diakses dan lengkap fasilitasnya
		Nabila	Mengikuti mayoritas orang
		Fitri	Cari yang dekat dari rumah
		Alfi	Mengikuti orang sekitar memakai bank konvensional agar hemat biaya transfer
		Amel	Mengikuti orang sekitar memakai bank konvensional
		Umi	Ikut keluarga
		Farah	Sudah ada rekening
		Hani	Mengikuti keluarga memakai bank konvensional
		Fuad	Sudah memakai bank syariah
		Faqih	Mengikuti orang sekitar memakai bank konvensional
		Abdul	dekat dari rumah
		Karim	Sudah pakai bank syariah
		Fatah	Mengikuti keluarga
3.	Apakah anda mengetahui apa itu bank konvensional?	Isna	Bank yang tidak melihat unsur riba
		Indah	Bank umum dengan sistem bunga
		Lina	Bank umum yang pake bunga
		Nabila	Bank dengan sistem bunga
		Fitri	Bank yang tidak menganut aturan islam
		Alfi	Bank yang memakai sistem bunga pada transaksinya
		Amel	Bank dengan sistem bunga
		Umi	Bank yang ada bunga pada pinjamannya
		Farah	Bank umum yang memakai sistem bunga
		Hani	Bank umum
		Fuad	Bank umum dengan sistem bunga

		Faqih	Bank dengan sistem bunga
		Abdul	Bank umum
		Karim	Bank yang tidak menggunakan aturan islam
		Fatah	Bank umum dengan sistem bunga
4.	Darimana anda tahu mengenai bank konvensional?	Isna	sosial media
		Indah	sosial media
		Lina	lingkungan dan pengalaman menggunakannya
		Nabila	Lingkungan sekitar
		Fitri	Lingkungan sekitar
		Alfi	sosial media
		Amel	Sosial media
		Umi	Lingkungan
		Farah	Lingkungan
		Hani	Pengalaman menggunakan
		Fuad	Sosial media
		Faqih	Pengalaman menggunakan
		Abdul	Lingkungan sekitar
		Karim	Sosial media
		Fatah	Lingkungan keluarga
5.	Produk-produk apa saja yang anda ketahui di bank konvensional?	Isna	Tabungan, kredit
		Indah	Tabungan, kredit
		Lina	Tabungan taplus muda, kredit
		Nabila	TabunganKu, kredit
		Fitri	Tabungan, kredit
		Alfi	Tabungan, kredit
		Amel	Tabungan simpedes
		Umi	Tabungan, kredit KUR
		Farah	Tabungan, pinjaman
		Hani	Tabungan, kredit, gadai
		Fuad	Tabungan, kredit
		Faqih	Tabungan, kredit, gadai
		Abdul	Tabungan, kredit
		Karim	Tabungan, kredit
		Fatah	Tabungan, kredit KUR
6.	Bagaimana konsep bunga bank konvensional?	Isna	Kurang tahu
		Indah	Kurang paham
		Lina	Tambahan biaya pada suatu pinjaman sebagai keuntungan bank
		Nabila	Imbalan dari bank atas tabungan atau tambahan biaya dari suatu pinjaman

		Fitri	Kurang paham
		Alfi	belum paham
		Amel	Kalo untuk konsepnya saya belum paham
		Umi	Suatu tambahan pada sebuah transaksi di bank konvensional
		Farah	Tidak tahu
		Hani	Imbalan dari tabungan yang disimpan atau lebih biaya dari pinjaman
		Fuad	Tidak tahu
		Faqih	Imbalan dari bank atas tabungan atau tambahan biaya dari suatu pinjaman
		Abdul	Tidak tahu
		Karim	Tidak tahu
		Fatah	Imbalan dari bank atas tabungan atau tambahan biaya dari suatu pinjaman
7.	Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan bank konvensional?	Isna	Lebih cepat
		Indah	Bagus dan cepat tapi antri
		Lina	Bagus dan cepat
		Nabila	Bagus
		Fitri	Cukup baik
		Alfi	Ramah dan cepat
		Amel	Bagus dan ramah
		Umi	Cantik dan bagus pelayanannya
		Farah	Lebih cepat
		Hani	Cepat tanggap
		Fuad	Bagus
		Faqih	Cepat
		Abdul	Bagus tapi antri
		Karim	Cukup baik
		Fatah	Bagus dan cepat

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Tempat Penelitian



**PONDOK PESANTREN AL QUR'AN AL AMIN
PABUARAN PURWOKERTO**

Jl. Prof . Dr. H.R. Boenyamin Gg. Gn. Sindoro No.13A,
Pabuwaran, Purwokerto Utara, Banyumas, 53124

Nomor : 001 /09/94/SEK/PPQ/I/2025 Pabuwaran, 11 Januari 2025
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pengasuh Pondok Pesantren Al-Quran Al-Amin
Pabuwaran Purwokerto Utara menerangkan bahwa :

Nama : Qoningah
NIM. : 2017202243
Fakultas/Prodi : FEBI/ Perbankan Syariah
Instansi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Yang tersebut di atas benar-benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi
mulai tanggal 26 Februari 2024 sampai dengan 31 Oktober 2024 dengan judul “ **ANALISIS
TINGKAT PENGETAHUAN SANTRI TENTANG PRODUK DAN LAYANAN
ANTARA PERBANKAN SYARIAH DAN PERBANKAN KONVENSIONAL (Studi
Pada Santri Pondok Pesantren Al-Quran Al-Amin Pabuwaran.**”

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana
mestinya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui,

PPQ Al-Amin Pabuwaran,
Pengasuh

Drs. K.H. Muhammad Ibnu Mukti, M.Pdi

Lampiran 5. Surat Izin Observasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 1588/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/9/2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

13 September 2024

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan PPQ Al-Amin Pabuwaran
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri Tentang Produk dan Layanan antara Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran).

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Qoningah
NIM : 2017202243
Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / IX

Adapun Riset Individual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Santri
Tempat Penelitian : PPQ Al-Amin Pabuwaran
Waktu Penelitian : 16 September 2024 s/d 20 September 2024
Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.



a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.

Lampiran 6. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 899/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/5/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Qoningah
NIM : 2017202243
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E.
Judul : Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Santri tentang Produk dan Layanan antara Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional (Studi Kasus Santri Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran)

Pada tanggal 31 Mei 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 31 Mei 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 7. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 1273/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/9/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Qoningah
NIM : 2017202243
Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 23 September 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **83 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 20 September 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Qoningah
2. NIM : 2017202243
3. Program Studi : Perbankan Syariah
4. Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap, 01 Agustus 2002
5. Alamat Rumah : RT 002 RW 024 Desa Planjan
Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap
6. Nama Orang Tua
Nama Ayah : Nasidi
Nama Ibu : Tuniyah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. MI Ya BAKII Planjan, Kesugihan Cilacap (2008-2014)
- b. SMP Negeri 1 Kesugihan, Cilacap (2014-2017)
- c. SMA Negeti 1 Maos, Cilacap (2017-2020)
- d. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (2020-2025)

2. Pendidikan Non Formal

- a. Pondok Pesantren Al-Fiel Kesugihan Cilacap (2017-2020)
- b. Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Amin Pabuwaran Purwokerto (2021-2025)

C. Pengalaman Organisasi

1. CEO FEBI (Creative Entrepreneur Organization FEBI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)
2. IBM FEBI (Inkubator Bisnis Mahasiswa FEBI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)
3. Pengurus Ponpes Al-Fiel Kesugihan Cilacap
4. Kominfo Al-Amin Pabuwaran

Purwokerto, 10 Januari 2025



Qoningah
2017202243