

**PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP
DAYA SAING PRODUK PERBANKAN SYARIAH
(Studi di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma)**



**PROGRAM STUDI PERBAKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
2025 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

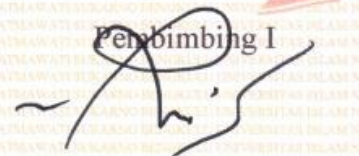
Tugas Akhir yang berjudul "*Peran Electronic Word Of Mouth Terhadap Daya Saing Produk Perbankan Syariah (Studi di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma)*".
yang disusun oleh :

Nama : Evan Retmon
Nim : 2111140111
Prodi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

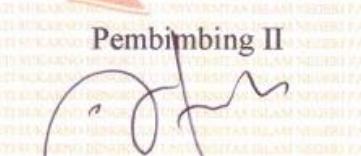
Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Februari 2025M
Sya'ban 1446H

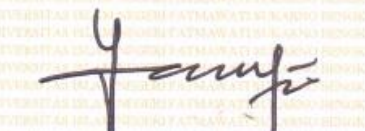
Pembimbing I


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Pembimbing II


Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172
Website : www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Daya Saing Produk Perbankan Syariah (Studi di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma)”.

yang disusun oleh:

Nama : Evan Retmon
Nim : 2111140111
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Februari 2025

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 28 Februari 2025 M
Syaban 1446 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Idwal B, MA
NIP. 198307092009121005

Citra Liza, M.Si
NIP. 198710252020122006

Penguji 1

Penguji 2

Idwal B, MA
NIP. 198307092009121005

Rizky Hariyadi, M.Acc
NIP. 198711262019031004

Mengetahui,
Dekan



Prof. Dr. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis, Skripsi dengan judul **“Peran *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Daya Saing Produk Perbankan Syariah (Studi di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma).”** Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu,

2025



Evan Retmon

NIM. 2111140111

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

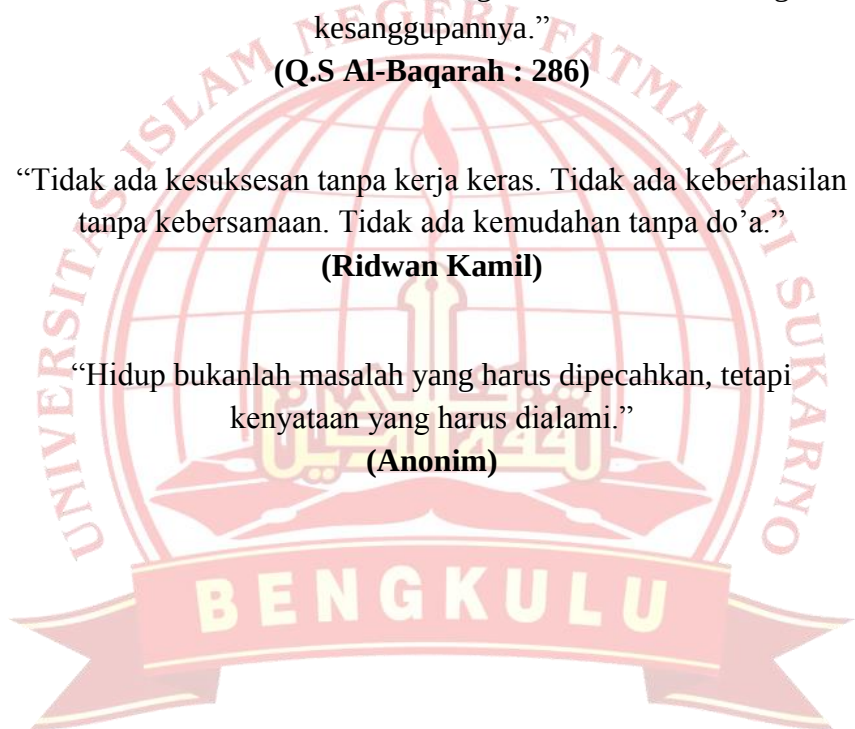
(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Ridwan Kamil)

“Hidup bukanlah masalah yang harus dipecahkan, tetapi kenyataan yang harus dialami.”

(Anonim)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, (Alm) Bapak Rahamudin dan (Almh) Ibu Sawiya. Terimakasih atas segala cinta, doa, dan pengorbanan yang tiada henti. Meskipun raga kalian telah tiada, kasih sayang dan ajaran kalian selalu mengiringi setiap langkahku. Semoga karya ini menjadi amal jariyah yang mengalir untuk kalian di alam keabadian.
2. Untuk kakak-kakakku M.lan dan Yanti Karmi, Terimakasih sudah menjadi kakak sekaligus orang tua, skripsi ini ku persembahkan kepada kakak-kakakku yang sudah menjaga, mendukung dalam hal apapun, selalu mendoakan, dan memberikan semangat selama perkuliahan ini sehingga saya dapat menyelesaikan pembelajaran ini.
3. Untuk Bapak Dr. Nurul Hak, MA selaku dosen pembimbing I dan Ibu Kustin Hartini, MM selaku pembimbing II. Terimakasih sudah memberikan bantuan tenaga, waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memeberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
5. Teman temanku dan orang terdekat yang selalu kasih semangat dan support disaat lagi down.
6. Sahabat satu perjuangan PBS. D angkatan 2021
7. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2021 Prodi Perbakan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
8. Almamater UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dan terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



ABSTRAK

Peran *Electronic Word Of Mouth* terhadap daya saing Produk Perbankan Syariah (Studi di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma)

Oleh Evan Retmon, NIM. 2111140111

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran *Electronic Word Of Mouth* (e-WOM) terhadap daya saing Produk Perbankan Syariah di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma dan Untuk mengetahui faktor penghambat Peran *Electronic Word Of Mouth* (e-WOM) terhadap daya saing Produk Perbankan Syariah di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma. Penelitian ini menggunakan metode Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang mencari data secara langsung ke lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) berperan terhadap daya saing produk perbankan syariah di Kecamatan Talo Kecil, e-WOM membantu penyebaran informasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat, namun efektivitasnya masih terbatas karena masyarakat lebih mempercayai rekomendasi langsung. Lokasi yang jauh dari pemukiman menjadi kendala utama, membuat masyarakat lebih memilih bank konvensional yang lebih mudah diakses. 2. Faktor penghambat Peran *Electronic Word Of Mouth* (e-WOM) terhadap daya saing Produk Perbankan Syariah di Kecamatan Talo Kecil. Hambatan utama e-WOM adalah kurangnya promosi digital, rendahnya pemahaman masyarakat, dan keterbatasan akses internet. Sementara itu, dari aspek lokasi, tantangan terbesar adalah jarak bank syariah yang jauh, minimnya fasilitas pendukung, serta kurangnya sosialisasi. Faktor-faktor ini menyebabkan rendahnya minat masyarakat untuk beralih ke perbankan syariah meskipun mereka memiliki ketertarikan terhadap sistem keuangan yang berbasis syariah.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth, Daya Saing, BSI.*

ABSTRACT

The role of electronic word of mouth on the competitiveness of sharia banking products (Study in Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma)

By Evan Retmon, NIM. 2111140111

This research aims to determine the role of Electronic Word of Mouth (e-WOM) on the competitiveness of Sharia Banking Products in Talo Kecil District, Seluma Regency and to determine the inhibiting factors on the role of Electronic Word of Mouth (e-WOM) on the competitiveness of Sharia Banking Products in Talo Kecil District, Seluma Regency. This research uses the method. This research is qualitative research and is descriptive in nature, namely research that seeks data directly in the field. The research results show that: 1. Electronic Word of Mouth (e-WOM) plays a role in the competitiveness of sharia banking products in Talo Kecil District. e-WOM helps disseminate information and increase public awareness, but its effectiveness is still limited because people trust direct recommendations more. Locations that are far from residential areas are the main obstacle, making people prefer conventional banks which are more easily accessible. 2. Factors inhibiting the role of Electronic Word of Mouth (e-WOM) on the competitiveness of Sharia Banking Products in Talo Kecil District. The main obstacles to e-WOM are the lack of digital promotion, low public understanding, and limited internet access. Meanwhile, from the location aspect, the biggest challenges are the long distance to Islamic banks, the lack of supporting facilities, and the lack of socialization. These factors cause low public interest in switching to sharia banking even though they have an interest in a sharia-based financial system.

Keywords: Electronic Word of Mouth, Competitiveness, BSI.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan kesehatan jasmani maupun rahani. Shalawat serta salam tidak lupa pula kita curahkan kepada nabi junjungan kita yang tidak lain adalah nabi besar Muhammad SAW. Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT, khususnya pada penulis sehingga dengan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Peran *Electronic Word Of Mouth* Terhadap daya saing Produk Perbankan Syariah (Studi di Kecamatan Talo Kecil Kabupaten Seluma)”**. sebagai syarat penyelesaian studi pada Program Strata 1 (S1) Prodi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam (EKIS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Penulis juga menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka Skripsi ini tidak mungkin terlaksana. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, M.M Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Katra Pramadeka, MEI. Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Nurul Hak, MA selaku dosen pembimbing I dan Kustin Hartini, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua alm dan almh orang tua saya tercinta yang selalu mendukung serta memberikan do'a, semangat, dan kasih sayang yang luar biasa.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah memberikan ilmunya.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi yang penulis buat ini masih banyak terdapat kekurangan, dikarenakan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang

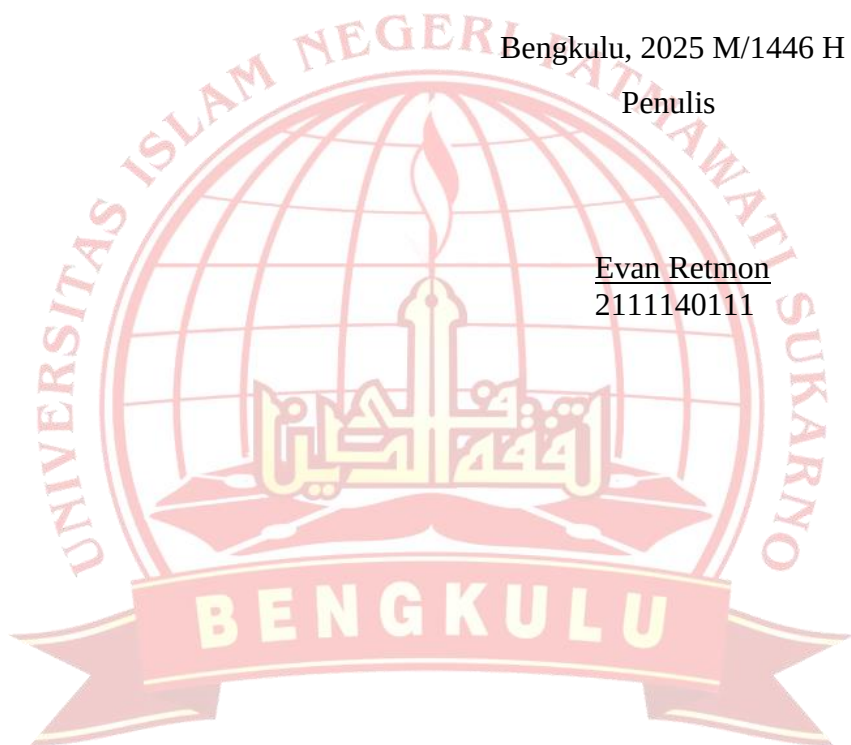
bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga Skripsi yang telah penulis buat ini mendapat Ridho dari Allah SWT dan bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh.

Bengkulu, 2025 M/1446 H

Penulis

Evan Retmon
2111140111



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	13
2. Waktu dan Tempat Penelitian	14
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	16
5. Teknik Analisis Data.....	21
H. Sistematika Penulisan	23
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kontribusi	25

B. <i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>	26
C. Daya Saing Produk Perbankan Syariah	32
D. Perbankan Syariah	35
E. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah	37
F. Fungsi Perbankan Syariah.....	38
G. Tujuan Perbankan Syariah	49
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Wilayah Kecamatan Talo Kecil	42
B. Letak Geografis Wilayah Kecamatan Talo Kecil	43
C. Jumlah Desa	43
D. Jumlah Penduduk Jenis Kelamin	44
E. Agama Penduduk	44
F. Sarana Pendidikan.....	45
G. Keadaan Alam.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Profil Informan Dalam Penelitian.....	16
Tabel 3.1 : Penduduk Kecamatan Talo Kecil Jenis Kelamin.....	44
Tabel 3.2 : Penduduk Berdasarkan Agama.....	45
Tabel 3.3 : Sarana Pendidikan Di Kecamatan Talo Kecil.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Halaman Persetujuan
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Plagialisme
- Lampiran 13 : Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 14 : Biodata Penulis
- Lampiran 15 : Dokumentasi