

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (survive) di masa setelah krisis yang panjang ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang dalam hal ini diantaranya para nasabah.

Ide pendirian perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi yang bertemakan Bank Syariah sebagai pilar Ekonomi Islam.² Selanjutnya, pada tahun 1990 Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk membentuk perbankan syariah di Indonesia. Sebagai hasil dari kelompok kerja oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) tersebut adalah terbentuknya perbankan syariah pertama di Indonesia

² Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, Desember 2016. hal. 5.

yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang resmi berdiri pada tanggal 1 November 1991 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.³

Sejak diberlakukannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 yang terbit pada tanggal 16 Juli 2008, perkembangan industri perbankan syariah Nasional semakin memiliki landasan hukum yang kuat dan akan mendorong pertumbuhan perbankan syariah lebih cepat lagi. Dengan telah berlakunya UU tentang Perbankan Syariah, maka terdapat 2 (dua) UU yang mengatur perbankan di Indonesia, yaitu UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 tahun 1998, dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.⁴

Pemahaman mengenai produk dan jasa perbankan syariah oleh masyarakat umum masih kurang maksimal. Meskipun di Indonesia ini mayoritas adalah kaum muslim, namun pengembangan produk dan jasa perbankan syariah masih berjalan teratur dan belum berkembang seperti bank konvensional. Upaya pengembangan perbankan syariah ini tidak hanya berlandaskan pada aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa perbankan syariah.

Sejak tahun mulai didirikannya perbankan syariah hingga Januari 2018 tercatat dalam Statistik Perbankan Syariah yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam statistik tersebut terdapat 13 Bank

³<http://bi.go.id/id/perbankan/syariah/> diakses pada 3 April 2019 pukul 08.00 WIB.

⁴Otoritas Jasa Keuangan, *UU nomer 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, diakses pada 3 April 2019 pukul 08.15 WIB.

Umum Syariah (BUS), dan 34 Unit Usaha Syariah (UUS), yang terdapat diseluruh Indonesia. Bank Umum Syariah yang terbesar diseluruh Indonesia memiliki 476 Kantor Cabang (KC), 1.209 Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan 201 Kantor Kas (KK). Selain Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) memiliki sebanyak 157 Kantor Cabang (KC), 152 Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan 55 Kantor Kas (KK). Dan yang terakhir adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki Kantor Cabang (KC) sebanyak 101, dan Kantor Kas (KK) sebanyak 203.⁵ Seperti terdapat tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah 2019

No.	Kelompok Bank	Jumlah Kantor		
		Kantor Cabang (KC)	Kantor Cabang Pembantu (KCP)	Kantor Kas (KK)
1.	Bank Umum Syariah (BUS)	476	1.209	201
2.	Unit Usaha Syariah (UUS)	157	152	55
3.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	101	-	203

Sumber: <http://www.go.id> dalam Statistik Perbankan Syariah 2019.

Seperti bank umum yang menjalankan usahanya dengan sistem konvensional, bank umum syariah juga menjalankan fungsi sebagai lembaga intermediasi dimana bank berfungsi sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana. Keputusan masyarakat untuk menabung biasanya lebih menarik minat masyarakat dalam menabung. Akan tetapi sekarang tingkat

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, November 2019. Hal, 19.

suku bunga bukan menjadi faktor utama yang menjadikan minat masyarakat untuk menabung, namun faktor kemudahan dan kenyamanan untuk bertransaksi yang menjadikan masyarakat berminat untuk menyimpan uangnya di bank.

Di Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam, merupakan potensi yang luar biasa sebagai tempat tumbuh kembangnya kegiatan ekonomi yang berbasis syariah. Potensi dalam hal ini dipandang dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah. Informasi mengenai sikap dan karakteristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah. Perbedaan karakteristik manusia dalam berpikir, berkata, dan bertindak, seseorang akan dikatakan baik bila perilakunya sesuai dengan ajaran agama, dan sebaliknya akan buruk bila perilakunya tidak sesuai dengan ajaran agama. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih suatu bank diantaranya adalah faktor emosional dan faktor rasional.

Di Kabupaten Tulungagung terdapat Perguruan Tinggi Islam Negeri yakni Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung ini terdapat empat fakultas yang salah satunya adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini terdapat 6 jurusan yakni: Jurusan Perbankan Syariah, Jurusan

Ekonomi Syariah, Jurusan Akutansi Syariah, Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf, Manajemen Bisnis Syariah, dan Manajemen Keuangan Syariah. Perbankan Syariah sendiri merupakan Jurusan favorit di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Hal ini dikarenakan jurusan perbankan syariah sudah mempunyai akreditasi A dan mempunyai peluang kerja yang cukup tinggi oleh karena itu banyak mahasiswa yang ingin belajar menempuh jurusan tersebut. Disamping itu jumlah mahasiswa yang masuk jurusan Perbankan Syariah tiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Kedepannya mahasiswa perbankan syariah menjadi pelopor dalam memajukan perekonomian syariah khususnya pada lembaga keuangan syariah.

Informasi mengenai karakteristik dan perilaku mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Tulungagung khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Mahasiswa Perbankan Syariah terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penerapan startegi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi di suatu wilayah tersebut.

Tabel 1.2 Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI 2019/2020

No	Semester	Jumlah Mahasiswa
1	2	193
2	4	308
3	6	503
4	8	446
5	10	123
6	12	22

Sumber: Kepala Sub Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas FEBI IAIN Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan faktor emosional dan faktor rasional karena masyarakat dalam melakukan sebuah tindakan atau pilihan cenderung berfikir secara rasional terlebih dahulu dan juga menggunakan emosi atau perasaannya agar tidak salah memilih nantinya dengan mempertimbangkan resiko beserta keuntungan yang akan didapatkannya nanti.

Faktor emosional pada penelitian ini lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah bank syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal. Sedangkan nasabah yang rasional ketika mendapatkan informasi bahwa suku bunga perbankan (konvensional) sedang tinggi, nasabah akan menarik dananya di bank syariah dan memindahkannya ke bank konvensional. Faktor emosional dalam penelitian ini meliputi status sosial, keamanan, dan kenyamanan.

Fungsi paling mendasar dan universal dari semua agama adalah bahwa agama memberikan orientasi dan motivasi serta membantu manusia mengenal sesuatu yang bersifat sakral. Lewat pengalaman beragama

(religious experience) yakni penghayatan terhadap Tuhan atau agama yang diyakininya, maka manusia yang memiliki religiusitas yang tinggi akan memutuskan apa yang akan nasabah lakukan sesuai dengan ajarannya, misalnya seorang muslim yang memilih menyimpan uangnya di bank syariah karena menganggap bahwa bunga itu haram. Satu perangkat proses psikologis berkombinasi dengan karakteristik konsumen tertentu untuk menghasilkan proses keputusan pembelian. Tugas pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen antara datangnya rangsangan pemasaran luar dan keputusan pembelian akhir.⁶

Faktor rasional dalam penelitian ini meliputi harga, kemudahan, kehandalan, serta keuntungan. Pelayanan adalah apa yang menghasilkan atau mencegah suatu penjualan. Pelayanan yang baik akan membutuhkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut. Nilai nasabah dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Bank Syariah memperlihatkan kemungkinan bahwa bank dengan sistem syaria'ah berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits memperlihatkan adanya kemungkinan bahwa bank syari'ah mulai dapat diterima dan mempunyai prospek yang cerah. Hal ini juga didukung oleh sebagian besar masyarakat Indonesia yang sebagian besar beragama Islam, yang selama ini

⁶Philip Kotler dan Keller, Manajemen Pemasaran, alih bahasa Benyamin Molan (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang), hal. 226.

menggunakan jasa perbankan konvensional dapat beralih ke bank syariah. Oleh karena itu ketertarikan penulis untuk meneliti tentang Bank Syariah karena sebagai lembaga perbankan yang berdasarkan syariah Islam yang pertama kemungkinan atribut-atribut produk yang Islami yang ada unsur syariah Islam, berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Faktor rasional dalam penelitian ini meliputi pelayanan, kemudahan, serta keuntungan. Pelayanan adalah apa yang menghasilkan atau mencegah suatu penjualan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut. Nilai nasabah dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Kenyamanan adalah hal-hal yang bukan meliputi kebutuhan pokok dan bukan kebutuhan tepat guna, tetapi yang memberikan kesenangan dan kenyamanan kepada manusia. Kepuasan didefinisikan sebagai semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai.

Kepuasan pelayanan dan keputusan pelanggan sangat berkaitan kepuasan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan

meminimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Hal itu dilakukan agar pelanggan memutuskan untuk tidak memilih bank lain. Mengidentifikasi lebih mendalam mengenai faktor emosional dan faktor rasional yang menjadi pertimbangan nasabah sehingga dapat mempengaruhi masyarakat untuk memutuskan memilih bank syariah dari pada lembaga keuangan konvensional dan dapat berdampak positif terhadap perkembangan bank syariah.

Perbankan Syariah dapat memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan pelanggannya serta terus berupaya memperbaiki kelemahan-kelemahan sehingga tidak dimanfaatkan pesaing. Di Tulungagung terdapat 5 Bank Syariah yaitu Bank Muamalat, Bank Rakyat Indonesia Syariah, BTPN Syariah, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merasa penting untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul **“PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI TULUNGAGUNG”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Wilayah Kajian Penelitian

Wilayah Kajian Penelitian dalam skripsi ini adalah Mahasiswa di Tulungagung yang menggunakan faktor emosional dan faktor rasionalnya dalam memutuskan memilih produk dan jasa yang terdapat di Perbankan Syariah Tulungagung.

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka penulis memberikan pembatasan masalah. Dalam hal ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada pengaruh faktor emosional dan faktor rasional oleh Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah di IAIN Tulungagung dalam keputusan memilih produk dan jasa perbankan syariah.
- b. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah di IAIN Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor emosional berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung dalam memilih produk perbankan syariah di Tulungagung?

2. Apakah faktor rasional berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung dalam memilih produk perbankan syariah di Tulungagung?
3. Apakah faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh signifikan positif secara bersama-sama terhadap keputusan mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung dalam memilih produk perbankan syariah di Tulungagung?
4. Manakah pernyataan paling dominan disetiap variabel faktor emosional, faktor rasional, dan keputusan memilih produk perbankan syariah di Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh faktor emosional terhadap keputusan mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung dalam memilih produk perbankan syariah di Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh faktor rasional terhadap keputusan mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung dalam memilih produk perbankan syariah di Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama terhadap keputusan mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung dalam memilih produk perbankan syariah di Tulungagung.

4. Untuk menguji pernyataan paling dominan pada variabel faktor emosional, faktor rasional, dan keputusan memilih.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan secara teoritis

Sebagai sumbangsih pemikiran, wawasan, dan pengetahuan dalam pengaruh faktor emosional dan rasional terhadap pengambilan keputusan memilih produk perbankan syariah.

2. Kegunaan secara praktisi

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai teori yang telah dipakai di bangku kuliah, menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak Perbankan Syariah dalam penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam menarik nasabah untuk memilih produk dan jasa Perbankan Syariah di Tulungagung.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada studi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah dan masyarakat di Tulungagung dalam memilih produk Perbankan Syariah di Tulungagung. Faktor emosional dalam penelitian ini bertolak ukur pada status sosial, kenyamanan, serta keamanan yang dirasakan nasabah dalam memilih produk dan jasa Perbankan Syariah tersebut. Sedangkan dalam faktor rasionalnya bertolak ukur pada pelayanan, kemudahan, serta keuntungan, dari suatu produk dan jasa Perbankan Syariah. Dan untuk produk dan jasa Perbankan Syariah sendiri bertolak ukur pada produk penghimpun dana beserta penyalur dana, sedangkan jasanya bertolak ukur pada jual beli valuta asing (*sharf*) dan sewa (*ijarah*).
2. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Tulungagung jurusan Perbankan Syariah semester 2 sampai dengan semester 8. Karena mahasiswa sudah mencapai semester tersebut pasti sudah mengetahui tentang perbankan syariah beserta produk dan jasanya.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka

terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul proposal skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

a. Emosional

Emosional berasal dari kata emosi (*emotion*). Emosi merupakan perasaan atau afeksi yang dapat menciptakan rangsangan fisiologis (seperti denyut jantung yang cepat), pengalaman sadar (seperti memikirkan jatuh cinta), dan juga ekspresi perilaku (seperti raut muka yang cemberut).⁷

Menurut Daniel Goleman Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Faktor emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup didunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu pada periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama masih hidup di dunia. Adanya perspektif

⁷Laura A. King, *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apresiatif*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2010) hal. 98.

waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah baik syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal.⁸

b. Rasional

Rasional adalah menurut pikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang sehat dan cocok dengan akal.⁹ Rasional adalah berfikir menggunakan nalar atas data yang ada untuk mencari kebenaran faktual, kegunaan, dan derajat kebenarannya.

Menurut James S. Coleman Rasional dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata rasio, yaitu pemikiran yang logis, atau sesuai dengan nalar manusia secara umum. Sedangkan rasional ialah menurut pikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang sehat, cocok dengan akal. Jadi yang dimaksud dengan rasional ialah suatu pikiran seseorang yang didasarkan pada sebuah pertimbangan akal sehat dan logis. Atau dapat juga dikatakan sebagai sesuatu yang dilakukan berdasarkan pemikiran dan pertimbangan yang logis, pikiran yang sehat, dan cocok dengan akal. Jadi yang dinamakan dengan pilihan rasional ialah suatu pilihan yang didasarkan atas rasio akal sesuai dengan logika pribadi individu masing-masing.¹⁰

⁸Daniel Goleman, *Emosional Intelligence*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), hal. 411.

⁹<http://kbbi.web.id/rasional> diakses pada 03 April 2019 pukul 08.13 WIB.

¹⁰James S. Coleman, *Dasar-Dasar Teori Sosial Foundation of Sosial Theory*, (Bandung: Nusa Media, 2013), hal. 7.

c. Keputusan Memilih

Keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif, konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif.¹¹ Pengambilan keputusan konsumen merupakan proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa pilihan yang ada. Apabila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu antara membeli atau tidak membeli, kemudian dia membeli maka dia ada dalam posisi membuat keputusan.

Menurut Suharnan Keputusan Memilih ialah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi.¹² Keputusan Memilih terjadi di dalam situasi yang meminta seseorang harus:

- a) Membuat prediksi atau gambaran ke depan
- b) Memilih salah satu diantara dua pilihan atau lebih
- c) Membuat perkiraan tentang banyaknya kejadian berdasarkan bukti-bukti terbatas.

¹¹Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 357.

¹²Suharnan, *Psikologi Kognitif*, (Surabaya: Srikandi, 2005), hal. 276.

2. Secara Operasional

Berdasarkan pada definisi konseptual diatas, maka didefinisikan operasional dari penelitian yang berjudul Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Produk dan Jasa Perbankan Syariah di Tulungagung adalah menurut peneliti faktor emosional adalah suatu kecenderungan untuk menggunakan perasaan terlebih dahulu dalam melakukan tindakan atau perbuatan. Kemudian untuk faktor rasional disini adalah bertindak dan berfikir menggunakan nalar atas data yang ada untuk mencari kegunaan dan kebenarannya sedangkan keputusan memilih adalah suatu tindakan dalam memilih yang paling efektif dan efisien dari dua atau lebih pilihan alternatif, konsumen yang hendak melakukan pilihan harus memiliki pilihan alternatif.

H. Sistematika Skripsi

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman moto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman transliterasi dan halaman abstrak.

2. Bagian Utama

Terdiri dari beberapa bab antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan hal-hal pokok dalam penulisan skripsi yaitu Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah, dan Sistematika Skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, variabel kedua, dan seterusnya, menguraikan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian; Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian; Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran; Teknik Pengumpulan Data; serta Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari Hasil Penelitian yang berisi Deskripsi Data dan Penguji Hipotesis serta Temuan Penelitian.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan menjelaskan implikasi-implikasi dari hasil penelitian termasuk keterbatasan temuan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang dibuat berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan penulis.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.