

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keputusan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.<sup>1</sup> Dalam proses pengambilan keputusan seseorang membutuhkan suatu informasi dan akan melakukan upaya-upaya tertentu untuk memperoleh informasi tersebut. Pada dasarnya keputusan yang diambil konsumen adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Dalam hal ini terkait dengan pembelian suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Sama halnya dengan keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah pengetahuan, religiusitas, kualitas pelayanan dan lokasi.

Perkembangan Bank Syariah ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah nasabah. Masyarakat lebih memilih Bank Syariah karena transaksi yang dilakukan berpedoman pada prinsip-prinsip dan aturan Islam dengan pengawasan ketat dari Majelis Ulama Indonesia dan pemerintah. Bank Syariah tidak mengenal sistem bunga dalam pelaksanaannya, sebagaimana sudah ditetapkan dalam syariat Islam bahwa bunga bank tergolong riba yang diharamkan. Sebaliknya, Bank Syariah menggunakan sistem bagi hasil yang transparan.

---

<sup>1</sup> Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa* (Malang: Dioma, 2004) hal. 16

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana**  
**Pihak Ketiga Bank Umum Syariah Tahun 2019**

<b>Tipe</b>	<b>Ags</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Des</b>
Dana Pihak Ketiga	21.455.167	21.707.708	21.862.494	22.020.915	22.120.609
Pembiayaan, Piutang dan Saham	3.955.290	4.004.485	4.045.137	4.063.167	4.113.683

*Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Desember 2019*

Berdasarkan tabel 1.1, jumlah nasabah selalu mengalami peningkatan mulai dari Bulan Agustus sampai dengan Desember 2019. Peningkatan jumlah nasabah merupakan salah satu bukti perkembangan Bank Syariah. Tantangan terbesar Bank Syariah yaitu bagaimana cara menarik dan mempertahankan nasabahnya. Karena persaingan yang kuat antara Bank Syariah dan Bank Konvensional maka diperlukan strategi yang tepat dengan melihat faktor faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah, yang pertama adalah pengetahuan nasabah tentang Bank Syariah. Menurut teori Reber yang menyatakan bahwa pengetahuan adalah kumpulan informasi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok, atau budaya tertentu. Pengetahuan konsumen atau nasabah merupakan semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai

konsumen. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan pembelian. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengelola informasi.<sup>2</sup>

Pengetahuan merupakan suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.<sup>3</sup> Seseorang yang terbuka terhadap informasi dan mengetahui tentang Bank Syariah dengan baik cenderung akan tetap menjadi nasabah Bank Syariah. Informasi atau pengetahuan yang lebih tentang Bank Syariah sangat diperlukan untuk menggugah keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah. Penelitian terdahulu Abhimantra<sup>4</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah memilih menabung pada Bank Syariah dan penelitian Yuliawan<sup>5</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada PT Bank Syariah Cabang Bandung.

Selain faktor di atas untuk membentuk perilaku konsumen dalam membuat keputusan adalah religiusitas. Hal ini sesuai teori Delener yang menyatakan bahwa religiusitas adalah salah satu faktor pendorong penting dan

---

<sup>2</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 120

<sup>3</sup> Chairul Anam 2016. *Pengaruh Komitmen Beragama, Pengetahuan agama, dan Orientasi Agama terhadap Preferensi Masyarakat pada Bank Syariah di Surabaya. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*. hal. 83

<sup>4</sup> Abhimantra 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah. Jurnal Proceeding Psikologi*. Hal. 15

<sup>5</sup> Yuliawan 2016. *Pengaruh Pengetahuan Konsumen mengenai Perbankan Syariah terhadap Keputusan menjadi Nasabah pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung. Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*.

dapat berpengaruh terhadap perilaku konsumen.<sup>6</sup> Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungannya dengan Allah SWT. Harus bertaqwa kepada Allah dan lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak memiliki sifat kikir, dan tidak bersifat tamak agar kehidupannya selamat di dunia maupun akhirat.

Religiusitas merupakan kepatuhan individu dalam keyakinan dan praktik agamanya.<sup>7</sup> Religiusitas dapat diartikan sebagai suatu sikap atau kesadaran yang muncul atas dasar keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Sikap keagamaan merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sangen<sup>8</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah memilih menabung pada Bank Syariah dan penelitian yang dilakukan oleh Bawono<sup>9</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN menjadi Nasabah Bank Syariah Cabang Salatiga.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah adalah kualitas pelayanan dari lembaga itu sendiri. Sesuai dengan teori Nirwana yang menyatakan bahwa kualitas

---

<sup>6</sup> Muhammad Nasrullah 2015. *Islamic Branding, Religiusitas dan Keputusan Konsumen terhadap Produk*. *Jurnal Hukum Islam*. hal. 13

<sup>7</sup> *Ibid.*, hal. 83

<sup>8</sup> Utami 2015. *Analisis Pengaruh Religiusitas, Kelompok Referensi dan Motivasi terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah*. *Jurnal Wawasan Manajemen*.

<sup>9</sup> Bawono 2016. *Analisis Pemahaman, Produk, dan Tingkat Religiusitas terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN menjadi Nasabah Bank Syariah Cabang Salatiga*. *Jurnal Muqtasid*.

pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan.<sup>10</sup> Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani.<sup>11</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya. Semakin baik pelayanan dari Bank Syariah semakin banyak nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa Bank Syariah. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sumantri<sup>12</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah dan produk pembiayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah terhadap Bank Syariah dan dalam penelitian Astuti<sup>13</sup> menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah.

---

<sup>10</sup> Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran...*, hal. 32

<sup>11</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id>, diakses pada 9 Januari 2020

<sup>12</sup> Sumantri 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan menjadi Nasabah di Bank Syariah. Jurnal Economia.*

<sup>13</sup> Astuti 2015. *Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah. Jurnal Nominal.*

Selain faktor-faktor yang disebutkan diatas, lokasi Bank Syariah juga mempengaruhi perilaku konsumen. Sesuai dengan teori Kasmir, penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting.<sup>14</sup> Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.<sup>15</sup> Penentuan letak merupakan suatu yang sangat penting dalam pendirian bisnis, seperti halnya penentuan lokasi cabang Bank Syariah, apabila memiliki letak yang strategis maka memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi apalagi didukung dengan tempat yang luas, nyaman, bersih, lahan parkir memadai, pelayanan yang baik, denah lokasi yang lengkap dan lain-lain.

Dalam mendirikan perusahaan, pemilihan lokasi sangat dipertimbangkan. Karena pemilihan lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik konsumen atau pelanggan. Mayoritas masyarakat yang tertarik menggunakan jasa Bank Syariah adalah yang mempunyai rumah di daerah kota karena jaraknya yang dekat sehingga hanya membutuhkan sedikit biaya dan waktu yang singkat, sedangkan masyarakat desa lebih memilih menyimpan uangnya dirumah agar tidak mengeluarkan biaya karena di desa belum terjamah adanya kantor perbankan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tyas<sup>16</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa faktor lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang dan penelitian lainnya

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hal.163

<sup>15</sup> Tyas 2012. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. *Jurnal Muqtasid*. hal. 285

<sup>16</sup> *Ibid*, hal. 15

yang dilakukan oleh Umiyati<sup>17</sup> dalam jurnalnya menyatakan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Guru merupakan seseorang yang mempunyai pengetahuan lebih dan berpotensi menjadi nasabah Bank Syariah. Guru adalah orang yang pekerjaannya (mata pencahariannya, profesinya) mengajar sedangkan madrasah adalah sekolah atau perguruan (biasanya yang berdasarkan agama Islam).<sup>18</sup> Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru madrasah adalah seorang pengajar di sekolah yang berdasarkan agama Islam atau biasanya disebut madrasah. Guru madrasah sebagai pengajar di sekolah yang berdasarkan agama Islam menjadi salah satu masyarakat yang berpotensi besar menerapkan ekonomi Islam di kehidupannya, karena semestinya sudah mempunyai pengetahuan dasar tentang agama dan sebagian besar mempunyai pengetahuan lebih tentang agama, sehingga seharusnya ada kesadaran untuk menjauhi riba dan menggunakan jasa bank yang berbasis syariah.

Berdasarkan dari paparan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dan membahas tentang **“Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Muslim dalam menggunakan Jasa Bank Syariah pada Guru MI dan MTS di Kecamatan Pesantren Kediri”**.

---

<sup>17</sup> Umiyati 2018. *Merek, Reputasi...* hal. 37

<sup>18</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id> , diakses pada 15 Januari

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Pengetahuan mengenai produk Bank Syariah Guru Madrasah Ibtidaiyah dan Guru Madrasah Tsanawiyah Kecamatan Pesantren Kota Kediri yang tinggi sehingga tertarik menjadi nasabah Bank Syariah.
2. Tingkat religiusitas Guru Madrasah Ibtidaiyah dan Guru Madrasah Tsanawiyah Kecamatan Pesantren Kota Kediri yang baik sehingga tertarik menjadi nasabah Bank Syariah.
3. Pelayanan merupakan nilai tambah yang akan disampaikan kepada nasabah, sampai nilai tambah itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat menarik banyak nasabah.
4. Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan jasa Bank Syariah, dikarenakan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau sehingga membuat nasabah menjadi nyaman.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana berpengaruh pengetahuan terhadap keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah?
2. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah?
4. Bagaimana pengaruh lokasi Bank Syariah terhadap keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah?

5. Bagaimana pengaruh pengetahuan, religiusitas, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan terhadap keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan masyarakat yang beragama Islam terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh religiusitas masyarakat yang beragama Islam terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
4. Untuk menguji pengaruh lokasi Bank Syariah terhadap keputusan masyarakat yang beragama Islam dalam menggunakan jasa Bank Syariah.
5. Untuk menguji pengaruh pengetahuan, religiusitas, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan jasa Bank Syariah

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Dalam bidang Perbankan Syariah peneliti mengharapkan agar penelitian ini bisa membawa manfaat dan digunakan sebagai pedoman secara teoritis dan menambah wawasan ilmiah.

## **2. Kegunaan Praktis**

### **a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pihak lembaga, terutama lembaga keuangan, Perbankan dan Perbankan Syariah dalam menarik nasabah dan memutuskan kebijakan yang terbaik.

### **b. Bagi Akademik**

Dalam bidang Perbankan Syariah penelitian ini diharapkan bisa menambah kualitas dan kuantitas ilmu pengetahuan.

### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan referensi bagi peneliti lanjutan terutama tentang keputusan menggunakan jasa Bank Syariah yang dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, religiusitas, kualitas pelayanan dan lokasi Bank Syariah.

### **d. Bagi Stakeholder**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi guru-guru sekolah berbasis Islam di Kecamatan Pesantren Kota Kediri dalam mewujudkan peran Bank Syariah.

## **F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini menjelaskan tentang variabel-variabel apa saja yang akan dikaji dan diteliti. Ruang lingkup mengenai pengetahuan, religiusitas, kualitas pelayanan, dan lokasi Bank Syariah.

Populasinya adalah masyarakat muslim Kecamatan Pesantren khususnya Guru Madrasah Ibtidaiyah dan Guru Madrasah Tsanawiyah.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga dan teori-teori, maka dalam skripsi ini peneliti akan memberikan batasan-batasan. Peneliti memberikan batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai pengetahuan, religiusitas, kualitas pelayanan, lokasi Bank Syariah dan keputusan menggunakan jasa Bank Syariah.
- b. Sampel pada penelitian ini adalah Guru Madrasah Ibtidaiyah dan Guru Madrasah Tsanawiyah yang menjadi nasabah Bank Syariah.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Penegasan Konseptual

- a. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui. Sedangkan menurut Reber pengetahuan adalah kumpulan informasi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok, atau budaya tertentu.<sup>19</sup>
- b. Religiusitas adalah keseluruhan tingkah laku manusia yang terpuji, yang dilakukan demi memperoleh ridha Allah.<sup>20</sup>
- c. Kualitas pelayanan adalah adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id> , diakses pada 15 Januari 2020

<sup>20</sup> Asmaum Sahlan, *Religiusitas Perguruan Tinggi: Potret Tradisi Keagamaan Perguruan Tinggi Islam*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hal. 42

<sup>21</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id> , diakses pada 11 Januari 2020

- d. Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.<sup>22</sup>
- e. Masyarakat Muslim adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama dan menganut agama Islam.<sup>23</sup>
- f. Keputusan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.<sup>24</sup>
- g. Jasa adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya.<sup>25</sup>

## 2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan segala sesuatu yang diketahui masyarakat tentang Bank Syariah sehingga memilih keputusan untuk menggunakan jasa Bank Syariah.
- b. Religiusitas yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat kepercayaan masyarakat dalam memegang prinsip agama yang menjadi keyakinannya.
- c. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan strategi yang diberikan pihak bank dalam pelayanan nasabah.

---

<sup>22</sup> Tyas 2012. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. *Jurnal Muqtasid*. hal. 285

<sup>23</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id>, diakses pada 11 Januari 2020

<sup>24</sup> Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang: Diona, 2004), hal. 16

<sup>25</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.kemdikbud.go.id>, diakses pada 15 Januari 2020

- d. Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan strategi tata letak kantor Bank Syariah yang baik sehingga dapat menarik nasabah.
- e. Keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan kesadarannya memilih untuk menggunakan jasa Bank Syariah karena beberapa faktor.

## **H. Sistematika Penulisan**

Suatu karya ilmiah akan dinilai baik apabila penulisannya mempunyai lajur yang runtut dan terarah. Maka diperlukannya sistematika penulisan skripsi sebagai berikut<sup>26</sup>:

### **1. Bagian awal**

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

### **2. Bagian utama**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab satu berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab dua berisikan teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, teori yang

---

<sup>26</sup> *Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI IAIN Tulungagung*

membahas variabel/sub variabel ketiga, teori yang membahas variabel/sub variabel keempat, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga berisikan pendekatan yang digunakan dalam penelitian dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab empat berisikan hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis)

### BAB V PEMBAHASAN

Pembahasan yang berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

### BAB VI PENUTUP

Dalam bab terakhir berisi kesimpulan dan saran atau rekomendasi dari peneliti.

### **3. Bagian akhir**

Terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.