

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Bank

Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.

Definisi bank menurut UU No. 14/1967 Pasal 1 tentang pokok-pokok Perbankan adalah, “lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang”. Sedangkan lembaga keuangan menurut undang-undang tersebut ialah, “semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat”. Dilihat dari fungsinya pula, berbagai macam definisi tentang bank itu dapat dikelompokkan menjadi tiga.

Pertama, bank dilihat sebagai penerima kredit. Dalam pengertian pertama ini bank menerima uang serta dana-dana lainnya dari masyarakat dalam bentuk:

- a. Simpanan atau tabungan biasa yang dapat diminta atau diambil kembali setiap saat.
- b. Deposito berjangka, yang merupakan tabungan atau simpanan yang penarikannya kembali hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang ditentukan telah habis.
- c. Simpanan dalam rekening koran/giro atas nama sipenyimpan giro, yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau perintah tertulis kepada bank.

Pengertian pertama ini mencerminkan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun uang dari pihak ketiga.

Kedua, bank dilihat sebagai pembeli kredit, ini berarti bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif. Menurut Mac Leod, *bank is a shop for the sale of credit*. Rumusan yang sama diberikan oleh R.G Hawtrey, yang mengatakan bahwa *banking are merely dealers in credit*. Jadi, fungsi bank terutama dilihat sebagai pembeli kredit, tanpa mempermasalahkan apakah kredit itu berasal dari deposito atau tabungan yang diterimanya atau bersumber ada penciptaan kredit yang dilakukan oleh bank itu sendiri.

Ketiga, bank dilihat sebagai pemberi kredit bagi masyarakat melalui sumber yang berasal dari modal sendiri, simpanan/tabungan masyarakat maupun melalui penciptaan uang bank. Perbankan

khususnya bank-bank komersial (bank umum) mempunyai beberapa fungsi, diantaranya adalah pemberian jasa-jasa yang semakin luas, meliputi pelayanan dalam mekanisme pembayaran (*transfer of funds*), menerima tabungan, memberikan kredit, pelayanan dalam fasilitas pembiayaan luar negeri, penyimpanan barang-barang berharga, dan trust services (jasa-jasa yang diberikan dalam bentuk pengamanan-pengawasan harta milik). Fungsi yang terakhir ini dilaksanakan dengan membentuk suatu *trust departement* yang secara umum berfungsi sebagai berikut:

- a. Bertindak sebagai pelaksana (*executor*) dalam pengaturan dan pengawasan harta benda/milik perorangan yang telah meninggal dunia, sepanjang orang tersebut membuat wasiat dan menyerahkan/mempercayakan pelaksanaannya kepada bank.
- b. *Trust departement*, memberikan berbagai macam jasa kepada perusahaan-perusahaan, seperti pelaksanaan rencana-rencana pensiun dan pembagian keuntungan yang tumbuh dengan pesat akhir-akhirini.
- c. Bertindak sebagai wali dalam hubungan dengan penertbitan obligasi, dan sebagai *transfer agent* serta pendaftar untuk perusahaan-perusahaan.
- d. Mengurus/mengelola dana-dana yang dikumpulkan oleh pemerintah, perusahaan dari sumber (*sinking funds*) dan kegiatan-

kegiatan lain sehubungan dengan penerbitan dan penebusan saham-saham dan obligasi.

Dari uraian diatas bertambah jelaslah bahwa selain mengemban tugas sebagai *agent of development* dalam kaitannya dengan kredit yang diberikan, bank juga bertindak selaku *agent of trust*, yakni dalam kaitannya dengan pelayanan/jasa-jasa yang diberikan baik kepada perorangan maupun kelompok/perusahaan.¹⁰

2. BANK SYARIAH

a. Pengertian Bank Syariah

Istilah bank awalnya berasal dari bahasa Italia yaitu banca. Banca berarti meja yang digunakan oleh para penukar uang dipasar. Ada banyak pengertian dan rumusan mengenai bank yang dirumuskan oleh para ahli. Namun secara umum rumusan tersebut mempunyai pengertian dan tujuan yang hampir sama. Salah satu pendapat menyatakan bahwa bank adalah badan yang mempunyai tugas utama melakukan penghimpunan dana dari pihak ketiga dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.¹¹

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam

¹⁰ Thomas suyatno. Kelembagaan perbankan. ((Jakarta: PT. Granedia Pustaka Utama, 2007) hlm. 1

¹¹ Ratna sukmayani, dkk. *Ilmu pengetahuan social 3*, (Jakarta: PT. GRAMEDIA, 2008), hlm. 118

rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dua fungsi pokok bank yaitu penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat, oleh karena itu disebut Financial Intermediary.¹²

Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹³ Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah bank muamalat Indonesia. Kemudian pada tahun 1999 disusul dengan berdirinya bank syariah kedua yaitu bank syariah mandiri. Berdirinya BSM menjadi taruhan bagi banker syariah karena apa bila berhasil maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang begitu juga sebaliknya. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank yang didirikan oleh bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian bank syariah mandiri diikuti oleh pendirian oleh beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.¹⁴

Meskipun masih banyak yang beranggapan bahwa system perbankan syariah masih sama dengan system perbankan

¹² Ismail, *perbankan Syariah*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2011) hlm. 24

¹³ *Mengelola Bank Syariah*, IBI & LSPP, 2018, hlm.2

¹⁴ Ismail, *perbankan Syariah*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2011) hlm. 24

konvensional, anggapan seperti itu tidak benar karena sekarang setiap mekanismenya operasional dan bisnis bank syariah sudah dijalankan sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), Majelis Ulama' Indonesia (MUI), dan disetiap bank syariah pasti ada Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang akan mengawasi mekanisme operasional dan bisnis bank syariah.¹⁵

Bank syariah memiliki system operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Dalam system operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabahnya. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasab tergantug dari akad dan perjanjian antara nasab dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.¹⁶

b. Tujuan Bank Syariah

Islam merupakan suatu dien (*way of life*) yang praktis, mengajarkan segala yang baik dan bermanfaat bagi manusia, dengan

¹⁵ Ahmad ifham, *INI LHO BANK SYARIAH Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta:PT Gramedia Utama,2015), hal 2

¹⁶ Ismail, *perbankan Syariah*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2011) hlm. 25

mengabaikan waktu, tempat atau tahap-tahap perkembangannya. Selain itu, islam adalah agama fitrah, yang sesuai dengan sifat dasar manusia.

Aktifitas keuangan dan perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa mereka kepada, paling tidak, pelaksanaan dua ajaran al-Quran yaitu:

- a) Prinsip at-Ta'awun, yaitu saling membantu dan saling bekerja sama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan, sebagaimana dinyatakan dalam al-Quran:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran...” (QS. Al-Maidah : 2)

- b) Prinsip menghindari al iktinaz, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur (idle) dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, sebagaimana dinyatakan didalam al- Quran:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِثْمٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
بِتِجَارَةٍ عَنْ تَرْضَىٰ مِنْكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu...” (QS. An-Nisa’ : 29)

Perbedaan pokok antara perbankan islam dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga) bagi perbankan islam. Bagi islam riba dilarang sedangkan jual beli dihalalkan. Prinsip utama yang dianut oleh bank islam adalah:

- a) Larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi
- b) Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut syariah; dan
- c) Memberikan zakat¹⁷

c. Ciri-ciri Bank Syariah

Bank syariah mempunyai ciri-ciri yang berbeda dengan bank konvensional, adapun ciri-ciri bank syariah adalah sebagai berikut:

- a) Keuntungan, misalnya pada kredit murabahah bai'u Bithaman ajil dan beban biaya (misalnya pada pinjaman Al Qardhul Hassan) yang disepakati tidak kaku (rigid) dan ditentukan berdasarkan kekayaan tanggungan resiko dan korbanan masing-masing.
- b) Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu kontrak. Sisa hutang selepas kontrak dilakukan dengan membuat kontrak baru.

¹⁷ Zainul arifin, *dasar-dasar manajemen bank syariah*, (Jakarta: Azkia Publisher, 2009) hlm. 14

- c) Penggunaan presentase untuk perhitungan keuntungan dan biaya administrasi selalu dihindarkan, karena presentasinya mengandung potensi melipatgandakan.
- d) Pada bank islam tidak mengenal keuntungan pasti (fixed return), ditentukan kepastian setelah mendapat untung, bukan sebelumnya.
- e) Uang dari jenis yang sama tidak bisa diperjual belikan/disewakan atau dianggap barang dagangan. Oleh karena itu, bank islam pada dasarnya tidak memberikan pinjaman berupa uang tunai tetapi berupa pembiayaan atau talangan dana untuk pengadaan barang dan jasa.¹⁸

d. Produk-produk Bank Syariah

Secara garis besar produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), dan produk jasa (*service*), yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Produk penghimpunan dana (*funding*)

a. Tabungan

Menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan mudharabah atau

¹⁸ Rani apriani, Hartono. *Hukum perbankan dan surat berharga*. (Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2019) hlm 71

akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau yang disamakan dengan itu.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuit. Artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, tetapi bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil.¹⁹

b. Deposito

Deposito menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/atau Unit Usaha Syariah (UUS).

Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasil lebih tinggi daripada tabungan.

c. Giro

Giro menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad

¹⁹ Ibid, hlm 74

wadiah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Dalam giro meskipun tidak memberikan bagi hasil, pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan diawal, bergantung pada kebaikan pihak bank.²⁰

2. Produk penyaluran dana (*financing*)

Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Secara garis besar produk pembiayaan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

²⁰ Ibid, hlm 75

- a. Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Seperti ba'i murabahah, ba'i as salam, dan ba'i al istishna.
- b. Pembiayaan dengan prinsip sewa. Meliputi ijarah dan ijarah mutahiya bit tamlik.
- c. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Meliputi musyarakah, mudharabah, muzara'ah, dan musaqah.²¹

3. Produk jasa (*service*)

Selain menjelaskan fungsinya sebagai intermediaries (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana, bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Jual beli valuta asing (*Sharf*)

Pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing. Prinsip ini dilakukan pada bank syariah devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual beli valuta asing.

b. Titipan (*wadi'ah*)

²¹ Ibid, hlm 76

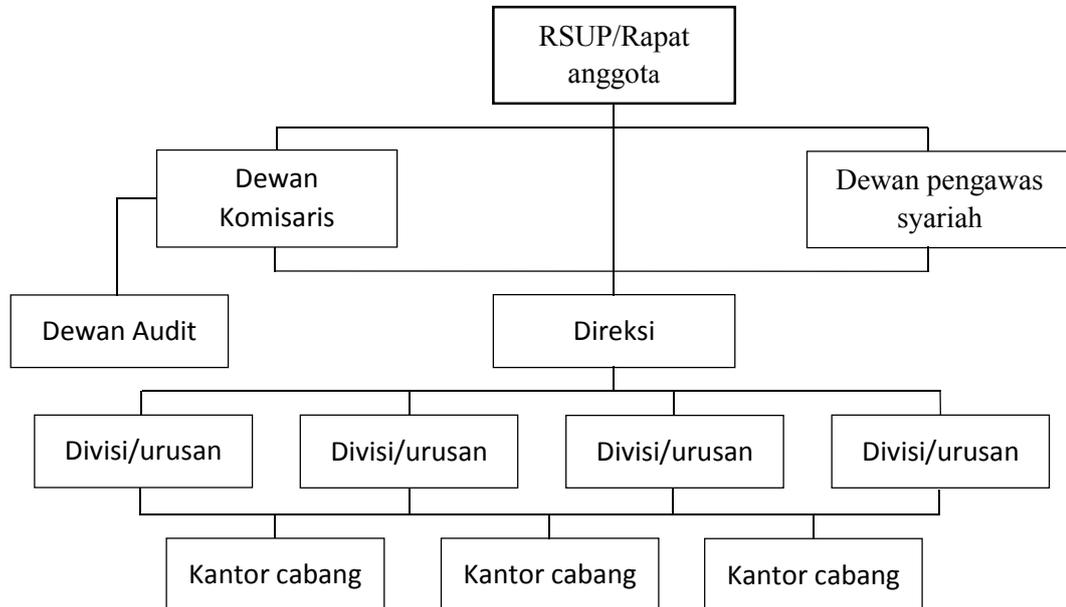
Pada dasarnya, dalam akad *wadi'ah yad dhamanah* penerima simpanan hanya dapat menyimpan titipan, tanpa berhak untuk menggunakannya. Dia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada asset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan atau karena faktor-faktor diluar batas kemampuan.²²

e. Struktur Bank Syariah

Disamping dewan komisaris dan direksi, Bank Umum Syariah dan BPRS wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditempatkan di kantor pusat bank tersebut. Anggota DPS harus terdiri dari para pakar dibidang syariah muamalah yang ditunjuk oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Oleh karena itu struktur organisasi bank umum syariah dapat dilihat pada gambar 2.1²³

²² Ibid, hlm 77

²³ Zainul Arifin, *Dasar-dasar manajemen bank syariah*, (Jakarta: Azkia Publisher, 2009) hlm. 123

Gambar 2.1**Contoh struktur organisasi Bank Umum Syariah dan BPRS****3. PERSEPSI**

Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi untuk memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan, proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan dari lingkungan kita dan pada proses tersebut mempengaruhi perilaku kita. Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami tentang lingkungan sekitarnya, Persepsi seseorang dibentuk oleh karakteristik, lingkungan sekitar dan kondisi didalam dirinya. Dari beberapa pengertian diatas persepsi yang dimaksud adalah tanggapan atau pandangan tentang suatu fenomena atau hubungan, dengan persepsi individu dapat menyadari, dapat

mengerti keadaan lingkungan sekitar. Beberapa ahli membuat definisi tentang persepsi, diantaranya:²⁴

1. Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsang melalui panca indra yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada diluar maupun dalam diri individu. Persepsi dibagi menjadi dua macam, yaitu sebagai berikut:
 - a. *External perception*, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar diri individu.
 - b. *Self perception*, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri.
2. Persepsi merupakan proses yang ada di dalam individu yang dimulai pada rangsangan sampai itu disadari oleh individu. Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi persepsi, yaitu:
 - a. Faktor Internal yang berkaitan dengan kebutuhan psikologis, latar belakang pendidikan, alat indera, syaraf atau pusat susunan syaraf, kepribadian dan pengalaman penerimaan diri serta keadaan individu pada waktu tertentu.

²⁴ Hendi Prihanto. "analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di bank syariah". *Provita* Volume 10 No. 1 April 2017, hlm. 6

- b. Faktor Eksternal digunakan untuk obyek yang dipersepsikan atas orang dan keadaan, intensitas rangsangan, lingkungan, kekuatan rangsangan akan turut menentukan didasari atau tidaknya rangsangan tersebut.²⁵

Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi persepsi antara lain:

1. Faktor sosial

a. Kelompok acuan

Kelompok acuan merupakan semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Orang sangat di pengaruhi oleh kelompok acuan mereka sekurang kurangnya melalui tiga jalur: Kelompok acuan menghadapkan seseorang pada perilaku dan gaya hidup baru. Kelompok acuan juga mempengaruhi perilaku dan konsep pribadi seseorang. Dan kelompok menciptakan tekanan untuk mengikuti kebiasaan kelompok yang mungkin mempengaruhi pilihan produk dan merek aktual seseorang.

b. Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan ia telah menjadi objek penelitian yang luas. Anggota keluarga merupakan

²⁵ Hendi Prihanto. “*analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di bank syariah*”. Provita Volume 10 No. 1 April 2017, hlm.7

kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga merupakan institusi sosial yang paling penting bagi beberapa konsumen, karena secara kuat mempengaruhi nilai, sikap, konsep pribadi, dan perilaku pembelian.

c. Peran dan status

Peran dan status didefinisikan sebagai posisi seseorang dalam masing-masing kelompok atau dalam lingkungannya. Peran terdiri dari kegiatan yang diharapkan dilakukan seseorang sesuai dengan orang-orang sekitarnya. Masing-masing peran membawa status yang mencerminkan nilai umum yang diberikan masyarakat kepadanya sehingga mereka juga mendapatkan status sesuai peranannya dan oleh masyarakat akan diperlakukan semestinya. Oleh karena itu peran dan status akan mempengaruhi perilaku pembelian konsumen terhadap suatu produk yang dibutuhkan.²⁶

2. Factor pribadi

a. Usia dan tahap siklus hidup

Beberapa karya terbaru telah mengidentifikasi tahap siklus hidup psikologis orang dewasa mengalami “perjalanan” dan “perubahan” sepanjang hidupnya. Pemasar memberikan

²⁶ Hendi Prihanto. “*analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di bank syariah*”. Provita Volume 10 No. 1 April 2017, hlm 6

perhatian yang besar pada perubahan situasi hidup dan dampak situasi itu terhadap perilaku konsumsi.

b. Gaya hidup

Merupakan pola hidup seseorang didunia yang diekspresikan dalam aktivitas, minat dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya.

c. Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian merupakan karakteristik psikologis seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya. Kepribadian biasanya dijelaskan dengan menggunakan ciri-ciri seperti kepercayaan diri, dominasi, otonomi, kehormatan, kemampuan berorientasi, pertahanan diri, dan kemampuan beradaptasi. Kepribadian dapat menjadi variabel yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen, asalkan jenis kepribadian tersebut dapat diklasifikasikan dengan akurat dan asalkan terdapat korelasi yang kuat antara jenis kepribadian tertentu dengan pilihan produk atau merek. Berkaitan dengan kepribadian adalah konsep diri seseorang. Pemasar berusaha mengembangkan citra merek yang sesuai dengan citra pribadi pasar sasaran.

d. Situasi ekonomi

Situasi ekonomi akan mempengaruhi pola pembelian konsumen, mereka yang mempunyai tingkat perekonomian baik akan memiliki banyak pilihan, sementara yang perekonomiannya kurang begitu baik akan terbatas pilihannya. Orientasi kepada harga atau kualitas produk juga akan dipengaruhi oleh aspek ini.

4. PENGETAHUAN

Pengetahuan nasabah merupakan segala bentuk informasi yang diterima nasabah baik itu informasi bersifat negative maupun positif bagi nasabah sendiri maupun bagi pihak bank. Pengetahuan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memutuskan memakai produk disuatu perbankan sehingga pada intinya pengetahuan mempengaruhi minat nasabah.²⁷ Keputusan pembelian nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

a. Keyakinan

Keyakinan mungkin berdasarkan pengetahuan pendapat atau kepercayaan kesemuanya itu mungkin atau tidak mungkin mengandung faktor emosional. Keyakinan itu membentuk citra produk dan merk dan orang akan bertindak berdasarkan citra tersebut. Jika beberapa keyakinan tempat salah dan menghambat

²⁷ Nurul Inayah dan Sri Sudiarti, "Analisis keputusan nasabah menabung dibank syariah", *At-Tawassuth*, Vol. 2 No. 1, 2017:191-214, hlm. 6

pembelian perusahaan manufaktur akan meluncurkan kampanye untuk mengoreksi keyakinan-keyakinan tersebut. Adapun keyakinan yaitu merupakan suatu gambaran pikiran yang dianut seseorang tentang sesuatu hal. Sikap merupakan evaluasi, perasaan, emosional dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dan bertahan lama dari seseorang terhadap suatu objek.²⁸

b. Pengalaman

Pembelajaran merupakan perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Sebagian besar perilaku manusia adalah hasil dari belajar. Teori pembelajaran mengajarkan ke para pemasar bahwa mereka dapat membangun permintaan atas sebuah produk yang mengaitkannya pada dorongan yang kuat, dengan menggunakan petunjuk yang memberikan dorongan atau motivasi dan penguatan yang positif.²⁹

5. MINAT MENABUNG

Minat merupakan sebuah dorongan atau keinginan seseorang terhadap sesuatu hal, sedangkan menabung ialah suatu tindakan seseorang untuk menyisihkan atau menyimpan uangnya untuk kebutuhan dimasa yang akan datang, atau sebagai alat untuk berjaga-jaga apabila ada sesuatu yang tidak direncanakan. Jadi minat seseorang

²⁸ Roni Andespa, "factor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah", Jurnal lembaga keuangan dan perbankan Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017, hlm. 49

²⁹ Roni Andespa, "factor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah", Jurnal lembaga keuangan dan perbankan Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017, hlm.50

untuk menabung khususnya di bank syariah dapat dipengaruhi beberapa factor, antara lain:

1) Kualitas pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Selain itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

- a. Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh customer.
- b. Kualitas adalah penilaian subyektif customer. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi customer dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa. Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah.
- c. Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk

mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

2) Kemudahan dalam Bertransaksi

Dalam sistem pembayaran mengatur suatu sistem yang melibatkan seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Dengan demikian definisi tersebut kemudahan penggunaan fasilitas berupa Internet Banking, ATM, maupun lainnya berarti kemudahan dalam memahami bila bertransaksi melalui media *Internet Banking*.³⁰ System pembayaran dibagi menjadi dua yaitu tunai dan non tunai. Di zaman yang modern ini banyak perusahaan perbankan yang berlomba-lomba dalam berinovasi dalam memanfaatkan perkembangan teknologi untuk kemajuan perusahaannya. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi tersebut ialah hadirnya internet banking yang memberikan fasilitas kecepatan, kemudahan, kenyamanan bagi nasabah ketika bertransaksi.

³⁰ Hendi Prihanto. "analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di bank syariah". *Provita* Volume 10 No. 1 April 2017, hlm. 8

Internet banking mengacu pada sistem yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan akses account mereka dan informasi umum mengenai produk dan jasa bank melalui pengguna situs bank, tanpa intervensi atau ketidaknyamanan mengirim surat, faks, tanda tangan asli dan konfirmasi telepon. Internet banking adalah penggunaan fasilitas internet untuk layanan perbankan, yang meliputi layanan perbankan tradisional, seperti membuka rekening deposit atau mentransfer dana antar rekening yang berbeda dan pelayanan yang baru, seperti penyajian tagihan elektronik dan pembayaran.³¹

3) Jaminan Keamanan

Jaminan adalah hal yang mutlak harus diperoleh ketika nasabah memberikan dananya kepada bank maupun perusahaan. Jaminan adalah sesuatu yang diberikan kepada kreditur untuk menimbulkan keyakinan bahwa debitur akan memenuhi kewajiban yang dapat dinilai dengan uang yang timbul dari suatu perikatan. Kegunaan jaminan menurutnya sebagai berikut:

- a. Memberikan pengertian jaminan kredit adalah penyerahan kekayaan atau pernyataan kesanggupan seseorang untuk menanggulangi pembayaran kembali suatu utang.
- b. Memberi dorongan pada debitur (tertagih) untuk memenuhi perjanjian kredit khususnya mengenai pembayaran kembali

³¹ Ibid, hlm. 9

sesuai dengan syarat – syarat yang telah disetujui agar agar ia tidak kehilangan kekayaan yang dijaminan kepada bank. Jaminan menurut kamus perbankan adalah jaminan yang diberikan oleh pihak bank berupa jaminan fisik (barang) atau non fisik (avalist), hukum jaminan adalah perangkat hukum yang mengatur tentang jaminan dari pihak debitur atau dari pihak ketiga bagi kepastian pelunasan piutang kreditur atau pelaksanaan suatu prestasi. Berikut dijelaskan macam-macam jaminan:

- a. Menurut terjadinya yaitu jaminan yang lahir karena ditentukan oleh UU yaitu jaminan umum dan jaminan yang lahir karena perjanjian yaitu jaminan khusus.
- b. Menurut sifatnya yaitu jaminan yang bersifat kebendaan adalah jaminan yang berupa hak mutlak atas suatu benda yang mempunyai hubungan langsung atas benda tersebut dari debitur, dapat dipertahankan terhadap siapapun, selalu mengikuti bendanya dan dapat dialihkan
- c. Jaminan perorangan adalah jaminan yang menimbulkan hubungan langsung pada perseorangan, hanya dapat dipertahankan terhadap debitur, terhadap harta kekayaan debitur semuanya.

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya, selain itu keamanan dapat dikatakan sebagai kondisi dimana seseorang bebas dari cedera fisik dan psikologis dan dalam kondisi aman

dan tenang. Kebutuhan rasa aman dapat dilihat dalam arti luas, tidak sebatas keamanan fisik melainkan keamanan yang menyangkut psikologisnya yang didalamnya berhubungan dengan jaminan keamanan, stabilitas sistem yang menghindarkan seseorang dari rasa cemas, khawatir dan berbagai hal lainnya. Berikut faktor-faktor yang dapat membuat seseorang merasa aman adalah faktor lingkungan dan faktor hubungan individu dengan orang lain, berikut penjelasannya:

- a. Faktor lingkungan pada setiap individu sepanjang hidupnya berinteraksi dengan orang lain dan juga dipengaruhi oleh adat istiadat, kebiasaan dan peran-perannya di dalam masyarakat.
- b. Faktor hubungan individu dengan orang lain sebagai makhluk sosial manusia dalam kesehariannya dihadapkan pada pembinaan hubungan hingga akhir hidupnya.³²

³² Hendi Prihanto. "analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di bank syariah". *Provita* Volume 10 No. 1 April 2017, hlm.12

B. PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara ringkas karena penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Meskipun ruang lingkup hampir sama, namun karena beberapa variable, objek, periode waktu yang digunakan maka terdapat banyak hal yang tidak sama, sehingga dapat dijadikan referensi untuk saling melengkapi. Berikut ringkasan beberapa penelitian:

Penelitian pertama disusun oleh Nurul Inayah dan Sri Sudiarti yang berjudul “Analisis keputusan nasabah menabung di Bank Syariah (Studi kasus di PT. BPRS Puduarta Insani). Yang kesimpulannya:

- a) Pengetahuan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung sebesar 35,2% dengan interpretasi setiap peningkatan pengetahuan nasabah sebanyak 1% maka keputusan nasabah menabung di bank syariah meningkat sebesar 0,352%.
- b) Karakteristik bank secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung sebesar 21,8% dengan interpretasi setiap peningkatan karakteristik bank sebanyak 1% maka keputusan nasabah menabung di bank syariah meningkat sebesar 0,218%.

Penelitian yang kedua disusun oleh Hendi Pihanto yang berjudul “Analisis terhadap factor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menabung di Bank Syariah”. Yang kesimpulannya: Atas dasar hasil pembahasan dari penelitian yang dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut bahwa persepsi, kemudahan dalam bertransaksi,

dan bagi hasil telah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih menabung di bank syariah. Sedangkan variabel jaminan atas keamanan investasi masyarakat di bank syariah tidak terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat dalam memutuskan untuk memilih menabung di bank syariah.

Penelitian yang ketiga disusun oleh Roni Andespa yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah”. Yang kesimpulannya:

- a) Diperoleh hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung di bank syariah adalah faktor marketing mix, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi dengan persentase varian 74,462% yang artinya responden masih mempertimbangkan variabel yang diteliti, sedangkan sisanya 25,538% memperlihatkan variabel lain yang tidak tercakup dalam variabel penelitian ini.
- b) Berdasarkan hasil analisis faktor diperoleh 4 faktor yang terdiri dari 16 variabel yang memiliki nilai loading > 0,5 dimana factor pertama terdiri dari variabel usia dan siklus hidup, keyakinan dan sikap, motivasi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup dan pembelajaran. Faktor kedua terdiri dari variabel persepsi, kelompok acuan, kelas sosial, serta peran dan status. Faktor ketiga terdiri dari variabel produk, harga, promosi dan distribusi. Faktor keempat terdiri dari variabel budaya dan keluarga.

- c) Variabel yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung di bank syariah adalah: usia dan siklus hidup, keyakinan dan sikap, motivasi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup, pembelajaran, persepsi, kelompok acuan, kelas sosial, peran dan status, produk, harga, promosi, distribusi, budaya dan keluarga.

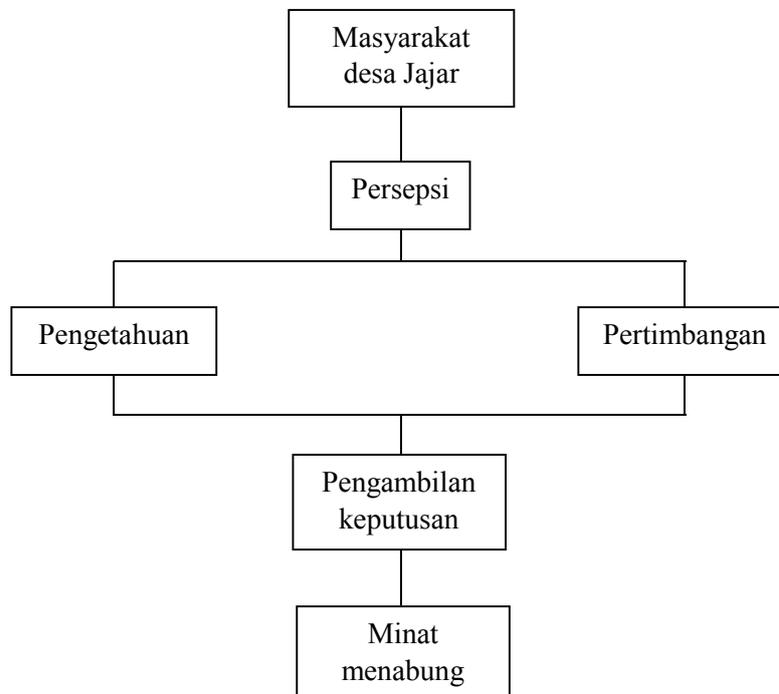
Penelitian yang keempat, disusun oleh Faradilla Novita Asri yang berjudul “Analisis Faktor Pertimbangan dan Pengetahuan Masyarakat Surakarta Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Mandiri” yang kesimpulannya ialah

1. Ada 6 faktor yang menjadi pertimbangan konsumen terhadap Bank Syariah Mandiri di Surakarta antara lain: faktor compliance, factor assurance, faktor reliability, factor tangible, faktor empathy, dan faktor responsiveness. Faktor yang paling dominan dipertimbangkan konsumen dalam memilih bank syariah adalah faktor empathy dengan variance sebesar 13,948 persen yang berarti dapat menjelaskan 13,948 persen dari variasi yang ada. Untuk perankingan faktor pertimbangan konsumen berdasarkan nilai mean, faktor yang paling diperhitungkan adalah faktor menjalankan prinsip dan hukum islam dengan nilai mean 3,90.
2. Pengetahuan konsumen terhadap bank syariah masih terbatas, sebagian besar responden hanya mengetahui tentang bagi hasil dan prosedur pembukaan rekening/tabungan di Bank Syariah Mandiri Mudharabah. Pengetahuan nasabah tentang mudharabah masih

sebatas pada akad mudharabah pada tabungan, sedangkan pada pembiayaan nasabah belum memahami. Sedangkan istilah-istilah perbankan syariah seperti akad musyarakah, murabahah dan ijarah sudah diketahui namun belum dimengerti oleh konsumen, pengetahuan konsumen masih pada nama produk saja misal kredit perumahan Griya BSM yang sebenarnya menggunakan akad Murabahah dan cicilan umroh yang sebenarnya menggunakan akad Ijarah.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.2 : Kerangka Pikiran



Untuk mengetahui dan mengukur seberapa dalam pandangan masyarakat Desa Jajar Kecamatan Gandusari Kabupaten Trenggalek

apakah sama dengan bank-bank lain atau mungkin ada kelebihan atau justru malah negatif dimata masyarakat. Terutama untuk mengetahui seberapa besar minta masyarakat untuk menabung di bank syariah.