

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Bank Syariah

1. Pengertian bank syariah

Bank Berasal dari Kata *bagque* dalam bahasa Prancis dan kata *banco* dalam bahasa Italia yang berarti peti atau almari. Kata peti menyiasatkan bahwa fungsi bank sebagai tempat penyimpanan benda yang berupa uang, emas, berlian. Pengertian Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya ialah memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam pembiayaan serta peredaran uang yang beroperasi di sesuaikan dalam prinsip syariah. Bank Syariah dikenal dengan sebutan bank Islam yang memiliki sistem operasi dimana tidak mengandalkan suatu bunga. Bank yang berbasis Islam dikatakan sebagai lembaga keuangan yang operasionalnya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist.¹⁶

Bank Islam atau di Indonesia disebut bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai Syariah yang bersifat makro dan mikro¹⁷.

¹⁶Fetria Eka Yudiana, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Jawa Tengah : Salatiga, 2014), hal. 2

¹⁷Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*. (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2015), hal.30

Nilai-nilai yang dimaksud adalah keadilan, masalah sistem zakat, bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*ghahar*), bebas dari hal-hal yang rusak atautidak sah (*bathil*), penggunaan uang sebagai alat tukar¹⁸

Bank syariah menurut Undang-undang No 21 2008 ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat¹⁹

Allah berfirman pada Al-Qur'an Surah Ar-Rum Ayat 39

وَمَا أَنْتَبِئُكُمْ مِّنْ رَبًّا لَّيْرَبُؤًا فِيْ أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرَبُّوْا عِنْدَ اللَّهِ
وَمَا أَنْتَبِئُكُمْ مِّنْ زَكَاةٍ تُرِيدُوْنَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Artinya : Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar harta manusia bertambah, maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridaan Allah, maka itulah yang melipat gandakan (pahalanya).

2. Dasar Hukum Dalam Bank Syariah

UU.No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah merupakan sumber hukum yang utama untuk mengatur kehidupan perbankan Islam di Indonesia. Selanjutnya dari Pasal tersebut, disusun beberapa aturan penjabar sebagai peraturan pelaksanaan operasional perbankan syariah,

¹⁸*Ibid*..... hal.30

¹⁹Ikit, S.E., M.E.I, *Akutansi Penghimpunan Dana Bank Syariah* . (Yogyakarta : CV Budi Utama,2015), hal. 44

berupa Surat Keputusan Direksi Gubernur Bank Indonesia. Berikut Diantara Daftar Peraturan-peraturan tentang Perbankan Syariah²⁰:

- a. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/51/DPbS tanggal 30 Desember 2013 perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/28/DPbs tanggal 5 Oktober 2009 perihal Unit Umum Syariah.
- b. Dasar hukum utama bagi operasional perbankan syariah pada saat ini ialah Surat Edaran Bank Indonesia No.15/50/DPbs tanggal 30 Desember 2013 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/9/DPbs tanggal 7 april 2009 perihal Bank Umum Syariah
- c. Peraturan Bank Indonesia No.15/14/PBI/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/10/PBI/2009 tentang Unit Usaha Syariah
- d. Peraturan Bank Indonesia No.15/13/PBI/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/3/PBI/2009 tentang Bank Umum Syariah
- e. Peraturan Bank Indonesia No.15/12/PBI/2013 tanggal 12 Desember 2013 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum
- f. Surat Edaran Bank Indonesia No.15/49/DPKL. Tanggal 5 Desember 2013 perihal Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan

²⁰Sari Nilam, *Kontrak (Akad) dan Implementasinya pada Perbankan Syariah di Indonesia*. (Banda Aceh : Yayasan PeNA Banda aceh, Divisi Penerbitan,2015),hal.111

- g. Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/11/PBI/2013 tanggal 22 November 2013 tentang Prinsip Kehati-hatian Dalam Kegiatan Penyertaan Modal
 - h. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/45/DPNP/2013 tanggal 18 November 2013 tentang Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/36/DKBU tanggal 21 Desember 2012 perihal uji Kemampuan dan Kepatutan (Fit and Proper Test) Bank Perkreditan Rakyat
 - i. Surat Edaran bank Indonesia Nomor 15/44/DPbS tanggal 22 Oktober 2013 perihal Fasilitas Pendanaan Jangka Pendek Syariah bagi Bank Umum Syariah
 - j. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/43/DPDN tanggal 21 Oktober 2013 tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/29/DKBU tanggal 31 Juli 2013 Perihal Laporan Tahunan dan Laporan Keuangan Publikasi Bank Perkreditan Rakyat
3. Asas, Tujuan dan Fungsi bank Syariah

Sistem lembaga keuangan syariah di dalam operasionalnya harus mengikuti ketentuan yang berlaku di dalam Al-Qur'an dan hadis. Azaz perbankan Syariah menurut Undang-Undang Noor 21 Tahun 2008 Tentang bank syariah, menyatakan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. tujuan bank syariah ialah menjunjung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan

keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Fungsi bank syariah menurut UU no 21 tahun 2008 pasal 4 terdiri dari²¹ :

- a. Menghimpun dan menyalurkan kepada masyarakat
- b. Menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga Baitul Maal
- c. Bank Syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkan kepada pengelola wakaf
- d. Pelaksanaan Sosial

4. Tujuan dan Peranan Perbankan Syariah

Tahun 1998 dikeluarkan Undang-Undang No.10, perubahan tas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Pada UU ini terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan perbankan syariah. Kesimpulan dari UU tersebut ialah :

- a. Memenuhi jasa kebutuhan perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsekuensi bunga. Ditetapkannya sistem perbankan syariah ini yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional (*dual banking sistem*)
- b. Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitran.
- c. Memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa penyiadaan bunga yang berkesinambungan.²²

²¹*Ibid..... Hal 53*

²²*Ibid, hal. 48*

Dibandingkan dengan Bank konvensional, Bank Syariah memiliki tujuan lebih luas daripada Bank konvensional, namun tetap mencari keuntungan dimana keuntungan tersebut didapatkan dengan cara-cara yang syariah dan berasal dari sektor riil sehingga tidak adanya unsur riba. Adapun tujuan bank syariah sebagai berikut ²³:

- a. Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan.
- b. Memberdayakan ekonomi masyarakat dan beroperasi secara transparan, artinya pengelolaan bank syariah harus didasarkan pada visi ekonomi kerakyatan dan upaya ini terwujud apabila ada mekanisme operasi yang transparan.
- c. Memberikan return yang lebih baik, artinya investasi bank syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai return yang diberikan kepada investor karena tergantung besarnya return. Apabila keuntungan lebih besar, investor akan ikut menikmatinya dalam jumlah lebih besar.
- d. Mendorong penurunan spekulasi dipasar keuangan, artinya bank syariah lebih mengarahkan dananya untuk transaksi produktif.
- e. Mendorong pemerataan pendapatan, artinya salah satu yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah pengumpulan dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Peranan ZIS sendiri diantaranya untuk pemerataan pendapatan masyarakat.

²³ Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*. (Yogyakarta: UII Press, 2016) hlm.15

- f. Uswah hasanah sebagai implementasi moral dalam penyelenggaraan usaha bank

5. Macam-Macam Bank Syariah

Bank syariah sebagai lembaga keuangan secara umum terbagi menjadi dua macam antara lain²⁴ :

a. Bank Umum Syariah

Ialah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (pasal 1 (8)). Bank umum ialah suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan pihak lainnya.

b. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Ialah bank syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam pembayaran pasal 1(8). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah tidak dapat dikonvensi menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

6. Akad-Akad Bank Syariah

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan menanggung risiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik dana (*shahibul mal*) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (*mudharib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola

²⁴Burhanudin S. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta : Graha ilmu,2010) hlm.44

usaha. Pengelolaan dana tersebut didasarkan pada akad-akad yang disesuaikan kaidah muamalat. Menurut fiqh muamalat membagi akad menjadi dua yaitu²⁵:

a. Akad *tabarru*, yaitu segala macam perjanjian yang menyangkut non-profit transaction. Transaksi ini dilakukan dengan tujuan tolong menolong dalam rangka berbuat kebaikan yang hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersil. Contoh akad tabaru adalah sebagai berikut:

- 1) Wadiah (*Depositary*) adalah titipan dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendaki.
- 2) Kafalah (*Guaranty*) adalah akad pemberian garansi/jaminan oleh pihak bank kepada nasabah untuk menjamin pelaksanaan proyek dan pemenuhan kewajiban tertentu oleh pihak yang dijamin.
- 3) Wakalah (*Deputyship*) adalah Akad pemberian kuasa (*muwakil*) kepada penerima kuasa (*wakil*) untuk melaksanakan suatu tugas (*tuakil*) atas nama pemberi kuasa.
- 4) Hiwalah (*Transfer Service*) adalah Akad yang mengharuskan pemindahan utang dari yang bertanggung kepada penanggung jawab yang lain.
- 5) Ar-Rahn (*Mortgage*) Menahan salah satu harta milik nasabah yang memiliki nilai ekonomis sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Al-Qardh (*Soft and Benevolent Loan*)

²⁵Machmud Amir, *Bank syariah (Teori, Kebijakan dan Stidi Empiris di Indonesia)*,(Jakarta :Erlangga, 2014),hlm 2

b. *Akad*

- 1) Akad tijaroh(*compensational contract*) adalah segala macam perjanjian yang menyangkut profit transaction. Akad ini dilakukan dengan mencari keuntungan atau bersifat komersil, akad tijaroh antara lain sebagai berikut :
- 2) Mudharabah berasal dari kata dharb yang artinya memukul. Atau lebih tepatnya adalah proses seseorang dalam menjalankan suatu usaha. Secara teknis, mudharabah adalah sebuah akad kerja sama antara pihak dimana pihak pertama (*shahib al mal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.
- 3) Murabahah (*Deferred Payment Sale*) Akad jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Penjual harus memberitahu harga produk yang dia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.
- 4) Musyarakah (Partnership, Project Financing Participation) Akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu, dimana masing-masing pihak melakukan kontribusi dana atau (*amal/expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.
- 5) Salam (*In-front Payment Sale*) Pembiayaan jual beli dimana pembeli memberikan uang terlebih dahulu terhadap barang yang dibeli yang telah disebutkan spesifikasinya dengan pengantaran kemudian.

- 6) Istishna (*Purchase by Order or Manufacture*) Pembiayaan jual beli yang dilakukan bank dan nasabah dimana penjual (pihak bank) membuat barang yang dipesan oleh nasabah.
- 7) Ijarah (*Operational Lease*) Perjanjian sewa yang memberikan kepada penyewa untuk memanfaatkan barang yang akan disewa dengan imbalan uang sewa sesuai dengan persetujuan dan setelah masa sewanya berakhir maka barang dikembalikan kepada pemilik, namun penyewa juga dapat memiliki barang yang disewa dengan pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain.²⁶

7. Bentuk Kegiatan Usaha Bank Syariah

Perbankan Syariah berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) antara unit-unit ekonomi yang mempunyai kelebihan dana dengan unit-unit lain yang mengalami kekurangan dana. Berikut bentuk kegiatan usaha bank syariah :

a. Penghimpunan dana

Penghimpunan dana dalam bentuk simpanan wujudnya berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan berdasarkan akad wadi'ah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dalam prinsip syariah

b. Tabungan

Menurut fatwa DSN-MUI No : 02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan yang berdasarkan menurut prinsip syariah adalah tabungan wadiah dan mudharabah.

²⁶*Ibid* ..., hlm 27

- 1) Tabungan Wadiah ialah simpanan dana nasabah pada bank, yang bersifat titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan terhadap titipan tersebut bank tidak dipersyaratkan untuk memberikan imbalan kecuali dalam bentuk suka rela
- 2) Tabungan mudharabah ialah simpanan dana nasabah pada bank yang bersifat investasi dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan terhadap investasi tersebut diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati di awal²⁷

B. Konsep Ekspektasi

1. Pengertian Ekspektasi

Ekspektasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "Expectation" yang artinya "harapan". Ekspektasi ialah suatu keadaan berfikir atau berharap tentang sesuatu, khususnya sesuatu yang menyenangkan atau membahagiakan yang akan terjadi sesuatu peristiwa. Ekspektasi dalam (KBBI) ialah dugaan atau harapan, ialah harapan besar yang dibebankan pada sesuatu yang berharap besar yang dibebankan pada suatu yang dianggap akan membawa dampak yang baik maupun dampak yang lebih baik²⁸

Ekspektasi ialah keyakinan konsumen terhadap apa yang akan diperolehnya. Definisi tersebut merupakan pendapat bahwa harapan

²⁷Burhanuddin S. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010). Hlm.63

²⁸KBBI, *Arti Ekspektasi*, (<http://kbbionline.com/arti/ekspektasi>), hlm 1. Diakses tanggal 02 April 2021 pukul 21:49 WIB

merupakan standard prediksi yang akan dilakukan pelanggan dalam melakukan suatu pembelian²⁹

Ekspektasi dalam sebuah penelitian diadopsi dari teori harapan atau *Expectancy Theory* milik Vroom. Vroom mendefinisikan ekspektasi sebagai kadar kuatnya keyakinan bahwa upaya dan kinerja menghasilkan penyelesaian sebuah tugas³⁰

Arti lain dari ekspektasi ialah persepsi seseorang dalam membuat keputusan, akan cenderung menolak gagasan, ajakan, atau tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang seseorang inginkan³¹.

2. Ekspektasi Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang bisa terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan yang telah disediakan oleh sebuah perusahaan untuk memecahkan suatu permasalahan pelanggan/nasabah³². Ekspektasi pelayanan ialah harapan dari pelanggan/nasabah mengenai interaksi nasabah dengan karyawan.

Macam kualitas pelayanan sendiri bisa dibedakan menjadi 2 yaitu :

a. Kualitas pelayanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain³³:

²⁹Amiru Azhar, *Iskandarsyah. Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Citra Tujuan Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pulau Weh Sabang*. 2019, 4(4) : 562-574

³⁰Jennifer M. George and Gareth R. Jones, *Understanding and Managing Organizational Behavior*, (New Jersey : 2013), hlm 192

³¹ Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003)

³²Daryando dan Ismanto Setya. B. *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media, 2014), 135.

³³ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hal.37

- a) pola manajemen umum organisasi/perusahaan
- b) penyediaan fasilitas pendukung
- c) pengembangan sumberdaya manusia
- e) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- f) pola insentif.

Jika faktor-faktor tersebut lebih dikembangkan kembali, maka loyalitas dan integritas masing-masing pegawai akan mampu mengembangkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para konsumen. Hal tersebut bisa juga didukung dengan sikap saling mendukung, saling menghargai, dan saling memfasilitasi antar pegawai sehingga pelayanan yang diberikan bisa benar-benar total dan usaha yang dilakukan pun berjalan lancar.

b. Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan atau pihak eksternal, kualitas pelayanan sendiri ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain³⁴:

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa;
 - a) pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu
 - b) pola layanan distribusi jasa
 - c) pola layanan penjualan jasa
 - d) pola layanan dalam penyampaian jasa
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang

³⁴ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.....hal.38

- a) pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
- b) pola layanan pendistribusian barang
- c) pola layanan penjualan barang
- d) pola layanan purna jual.

Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang karyawan bank adalah³⁵:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 6) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 7) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- 8) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 9) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Kualitas pelayanan yang akan membuat nasabahnya metrasa puas³⁶:

- 1) Bentuk Fisik (*Tangible*)

Kemampuan sebuah bank/perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan kepada pelanggan berupa tata ruang maupun bangunan sebuah bank/perusahaan

- 2) Empaty (*Empathy*)

³⁵ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Hal.....40

³⁶Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012)

Karyawan atau staff yang bersedia untuk lebih perhatian yang tulus kepada pelanggan

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kesediaan karyawan atau staff dalam pembantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta mendengar masalah atau keluhan dari konsumen / nasabah

4) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan, akurat maupun konsisten

5) Kepastian (*Assurance*)

Kemampuan seorang karyawan maupun staff yang dapat menimbulkan dan suatu rasa percaya terhadap janji yang dikemukakan pada konsumen / nasabah

Karakteristik pelayanan antara lain³⁷ :

1) Tidak berwujud

Ialah sebelum jasa dibeli maka tidak dapat dirasakan maupun dinikmati sebelumnya.

2) Tidak terpisahkan

Ialah antara si pembeli jasa dan penjual jasa saling berkaitan dan tidak dapat di titipkan terlebih dahulu

3) Beraneka ragam

Ialah jasa memiliki aneka ragam sebuah bentuk yang dapat diperjual belikan

³⁷Daryando dan Ismanto Setya. B. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Hal.....137

4) Tidak tahan lama

Ialah jasa tidak dapat disimpan begitu jasa dibeli

Standar layanan perbankan sangat penting meningkat industri perbankan berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat atau kompleks, serta membutuhkan standar penampilan layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dikatakan dalam alqur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5

Artinya : ” *Bermegah-megah telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.* ”

Standar pelayanan Bank Syariah yang mendasar dilakukan oleh customer service³⁸ :

a) Bersikap Ramah

Setiap karyawan customer service harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

b) Komunikatif Customer service

³⁸Daryando dan Ismanto Setya. B. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Hal..... 139

harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawan pada bidang customer service berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

c) Name Tag yang selalu diperlihatkan

Pada bagian ini, merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seorang customer service memperlihatkan kartu identitas berupa name tag agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan karyawan customer service tersebut untuk.

Di antara ketiga standar pelayanan dasar tersebut ada tujuh standar utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh customer service diantaranya adalah³⁹:

a) *Competence* (Kompetensi)

Setiap karyawan customer service dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.

b) *Trusted & Trust* (Percaya dan Dipercaya)

Mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada

³⁹Engkur. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta*. Jurnal Akuntansi & Manajemen. Vol. 14 No. 1. Hal. 25

nasabah harus up to date sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

c) *Contribution* (Kontribusi)

Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.

d) *Honesty* (Kejujuran)

Perilaku yang harus ditanamkan oleh semua karyawan perusahaan dan diaplikasikan didunia pekerjaan. Bank syariah mengharamkan FRAUD atau korupsi yang dilakukan oleh karyawannya.

e) *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabaah.

f) *Social & Environment Care* (Sosial dan peduli pada Lingkungan)

Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan sosial.

g) *Innovation* (Perubahan)

Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah

Secara umum, standar layanan perbankan yang harus dipenuhi meliputi⁴⁰:

a) Standar penampilan petugasperbankan

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan

⁴⁰Engkur. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....* Hal. 28

kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (Service Excellent) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan nasabah.

b) Kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

c) Pengetahuan Produk dan Jasa Perbankan

Pengetahuan produk dan jasa perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh minimal sesuai dengan fungsi jabatan masing-masing yang ditunjuk sebagai pelayan nasabah perbankan.

d) Standar berkomunikasi dengan nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah yang berhubungan dengan transparansi informasi produk bank. Kondisi

tersebut harus didukung dengan terbitnya Peraturan Bank Indonesia⁴¹(PBI) tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dari resiko reputasi.

e) Standar penanganan keluhan nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas.⁴²

Sikap melayani nasabah harus diperhatikan, sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah⁴³.

a) Beri kesempatan nasabah berbicara

Hal ini petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b) Dengarkan baik-baik

Nasabah mengemukakan pendapatnya petugas CS harus mendengarkan dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang

⁴¹Engkur. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....*Hlm.27

⁴² Wiwik Saptia Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT.Bank Syariah Mandiri KCP Tembilahan*, Skripsi Fakultas syariah Dan Hukum, (Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau,2015) hal.31

⁴³Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. Vol 10. No. 2. Hal.

dianggap kurang sopan.

c) Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS diharapkan tidak memotong pembicaraan, usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapinya.

d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Mengajukan sebuah pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara.

e) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.⁴⁴

f) Jangan mendebat nasabah

Hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali bedebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g) Jaga sikap, sopan, ramah dan selalu berlaku tenang

Melayani seorang nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

⁴⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, (Jakarta, Erlangga, 2001), hal.83

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangannya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah

- a. Ekspektasi Tempat

Tempat ialah suatu lokasi dimana terdapat wilayah atau kawasan kawasan yang telah digunakan oleh suatu lembaga dalam melakukan sistem operasionalnya dalam melaksanakan aktifitas usahanya.

Penentuan tempat suatu cabang bank ialah salah satu kebijakan yang sangat penting. bank yang terletak dalam satu lokasi yang terletak strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Disamping lokasi yang strategis hal yang akan mendukung ialah *layout* gedung dan *layout* ruangan suatu bank⁴⁵.

Tempat(*place*) merupakan bauran pemasaran (*marketing mix*) ketiga setelah produk (*product*), dan harga(*price*). Sedangkan yang keempat adalah promosi. Produk (*product*) ialah Sesuatu yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pasar yang melingkupi kualitas, ciri, merk, kemasan, pelayanan, garansi, dan lainnya. Produk merupakan hal paling penting dalam strategi marketing yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan dalam memasarkan barang maupun jasanya, karena melalui hal inilah perusahaan dapat menarik minat

⁴⁵Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. (Jakarta : Kencana,2018), hal.148

konsumen dengan memberikan produk yang sesuai kebutuhan, memiliki mutu terbaik, berkinerja, ataupun inovatif. Harga (*price*) ialah Nilai dari suatu barang yang diukur dengan uang, termasuk daftar harga, promo, jangka waktu pembayaran, syarat kredit. Harga memegang peranan penting dalam proses terjadinya kesepakatan dalam jual beli⁴⁶.

Faktor-faktor yang mempengaruhi suatu tempat⁴⁷ :

- 1) Faktor primer
 - a) Dekat dengan suasana keramaian
contoh : Pasar, pusat perbelanjaan
 - b) Dekat perumahan
 - c) Terdapat fasilitas pengangkutan seperti jalan raya
- 2) Faktor sekunder
 - a) Masalah pajak dan peraturan perubahan di daerah setempat
 - b) proses perkembangan harga tanah
 - c) kunjungan untuk perluasan lokasi

Terdapat beberapa faktor yang bisa digunakan sebagai variabel pengukuran sarana dan prasarana faktor-faktor tersebut adalah

- 1) Akses

Misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.

- 2) Fasilitas

⁴⁶Desy Dwi, M. Ruslianor. 2020. *Strategi Bauran Pemasaran 4P Dalam Menentukan Sumber Modal Usaha Syariah Pedagang Pasar Di Sidoarjo*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 6 No.3. Hal. 694

⁴⁷*Ibid.*, hal.151

Yaitu ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan, tersedianya tv.

3) Lingkungan.

Yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

4) Tempat parkir,

Yaitu lokasi mempunyai tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat

Nasabah harus nyaman dengan tata letak suatu bank. Mulai nasabah memasuki halaman bank, memarkir kendaraanya, keamanan halaman parkir, kemudian pencapaian kantor depan (*front office*) dimana nasabah bisa melakukan transaksi perbankan, kenyamanan uang dalam, tata letak teller, CS (*Customer Service*), ruang tunggu, tata penerangan ruangan, ketersediaan musik atau media televisi diruang tunggu layanan, sampai pada sistem antrian layanan⁴⁸.

C. Konsep Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa⁴⁹. Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk

⁴⁸Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. (Jakarta : Kencana,2018), hal.151

⁴⁹Mislah Hayati Nasution, Sutisna. *Faktor-Faktor Yang mMemengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*.*Jurnal Nisbah*. 2015, 1(1), hlm 65

menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut kasmir Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual bank atau ditawarkan oleh bank⁵⁰.

Nasabah ialah seseorang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa di perusahaan atau bank.⁵¹

2. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa bank,

Nasabah bank dibagi menjadi :

a. Nasabah penyimpanan

Ialah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian di bank dalam bentuk simpanan

b. Nasabah debitur

Merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk memperjelas dari penelitian ini serta membedakan seberapa berpengaruh variabel independen dan dependen yang memiliki kesamaan dalam penelitian - penelitian terdahulu, maka di dalam kajian pustaka ini penulis menerapkan hasil penelitian terdahulu.

⁵⁰Sonny Koeswara, Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. Bca*

⁵¹Dewi Purwitasari W. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. 2016, 14(2),hlm. 50

Berdasarkan pengamatan penulis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yakni.

1. Ruddy Tri Santoso⁵²

Ruddy Tri Santoso pada tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan empiris bahwa faktor merger dan akuisisi mempengaruhi efisiensi perbankan di Indonesia dan memberikan bukti empiris bahwa faktor kinerja bank-bank yang melakukan merger dan akuisisi lebih baik dari pada sebelum merger dan akuisisi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode DEA (*Data Envelopment Analysis*). Hasil pengujian ini terhadap efisiensi bank-bank umum di Indonesia dengan metode DEA menunjukkan bahwa hanya bank mandiri saja yang mempunyai kinerja efisiensi dan stabil setelah melakukan merger. Kesamaan pada penelitian ini ialah sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan sama-sama membahas merger.

2. Penelitian dilakukan oleh Rizqa dan Ari⁵³

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqa dan Ari pada tahun 2012 dengan judul Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntung. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles serta lokasi BMT terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia dan variabel manakah yang

⁵²Ruddy Tri S. *Pengaruh Merger & Akuisisi Terhadap Efisiensi Perbankan di Indonesia* (Tahun 1998-2000). 2010.12(2) : 102-128

⁵³Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan. *Pengaruh Lokasi & Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntung*. 2012. 3(2) : 277-297

berpengaruh paling signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan jumlah populasi 300 nasabah yang merupakan jumlah keseluruhan nasabah yang menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang selama tahun 2012 sampai dengan bulan juni. Sedangkan sampelnya adalah 30 responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan. pertama, terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap keputusan menabung. kedua, terdapat pengaruh yang signifikan lokasi BMT terhadap keputusan nasabah untuk menabung. ketiga, variabel empathy merupakan variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. kesamaan pada penelitian yang akan dilakukan ialah sama-sama menggunakan metode kuantitatif.

3. Penelitian dilakukan oleh Inggit Wicaksono⁵⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Inggit Wicaksono. penelitian ini dilakukan pada tahun 2014, tujuan pada penelitian ini untuk menganalisis tingkat efisiensi antara perbankan yang berdiri dari hasil merger – akuisisi dan spin off, sehingga menjadi evaluasi, masukan dan bahan pertimbangan bagi investor, Bank Indonesia dan pemerintah dalam mengambil keputusan untuk mengembangkan Perbankan Syariah di Indonesia. Metode pada penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Data Envelopment Analysis* (DEA), dengan menggunakan asumsi

⁵⁴Inggit Wicaksono, *Efisiensi Teknis Perbankan Pada Bank Yang Merger – Akuisisi Dan Spin Off*, (Jakarta : Skripsi tidak diterbitkan, 2014)

Constant Return to Scale (CRS) dengan menggunakan dua orientasi pengukuran yaitu orientasi input dan output. Hasil dari penelitian ini adalah dua kelompok perbankan ini memiliki hasil efisiensi yang cenderung fluktuatif, dimana perbankan yang terbentuk dari hasil *Spin Off* memiliki hasil efisiensi yang lebih tinggi. Persamaan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas merger Bank Syariah. perbedaan yaitu tempat penelitian dan variabel input-output.

4. Penelitian dilakukan oleh Fery Sujarwo⁵⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Fery Sujarwo pada tahun 2016, yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan teller yang dilakukan oleh Bank Muamalat Salatiga, untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Salatiga dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Salatiga. teknik yang digunakan teknik analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan rata-rata jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan yang merupakan indikator empiris dari konsep yang digunakan. sedangkan teknik analisis kuantitatif yang digunakan adalah teknik analisis regresi. Hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara individual. Berdasarkan pengujian secara simultan juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel tangible, reliability,

⁵⁵Fery Sujarwo, *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga*, (Salatiga : Skripsi tidak diterbitkan, 2016)

responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) yang dibuktikan dengan F hitung yang diperoleh sebesar 1553.977 (Sig.0.000) yang jika dibandingkan dengan nilai F tabel dengan degree of freedom (df) pada angka 5 dan 85, level of significance 0,05 sebesar 2.25 sehingga nilai F hitung = 1553.977 jauh lebih besar dari F tabel = 2.25, dan signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0,05. Persamaan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan. Perbedaan pada penelitian ini ialah di tempat penelitian.

5. Penelitian dilakukan oleh Istiqomah Dwi Astuti, Supawi Pawenan dan Eny Kustiyah⁵⁶

Penelitian dilakukan oleh Istiqomah Dwi Astuti, Supawi Pawenan dan Eny Kustiyah yang pada tahun 2017. Penelitian ini berjujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citar perusahaan dan lokasi secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Taspen (Persero) cabang surakarta. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan data purposive sampling. tehnik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil analisa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas nasabah.

6. Penelitian Bagas Romadhon dan Susanti⁵⁷

⁵⁶Istiqomah D.A, Supawi P dan Eny K. *pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap kepuasn nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta*. 2017.3(1) : 1-84

⁵⁷Bagas Romadhon dan Susanti, *Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah*, Jurnal At-Tanwil, vol.2 (2). 2021

Penelitian yang dilakukan oleh Bagas Romadhon dan Susanti pada tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kepustakawan dan pemikiran kritis dengan sifat penelitian deskriptif. Sumber penelitian ialah jurnal dayta wibsite dengan menggunakan analisa kuantitatif. Hasil penelitian ini ialah kurangnya kesadraan masyarakat tentang bank syariah, jaringan operasional bank syariah yang masih terbatas dan sosialisasi yang dilakukan masih kurang massif yang mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan ialah sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. perbedaan hasil serta lokasi yang dilakukan pada penelitian tersebut.

E. Kerangka Berfikir

kerangka penelitian dan hubungan variabel diatas, maka dapat dibuat paradigm penelitian. Berikut dikemukakan kerangka berfikir penelitian dengan judul seperti penelitian di atas:

