BAB V

PEMBAHASAN

A. Faktor Emosional dalam Pengambilan Keputusan menjadi Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

Nasabah merupakan tonggak utama dari berdirinya sebuah bank, karena kegiatan operasional yang dilakukan oleh sebuah bank berdasar pada nasabahnya. Setiap bank selalu mengharapkan dan berusaha untuk mendapatkan nasabah agar kegiatan yang dilakukan tidak terhenti, karena semakin banyak nasabah yang dimiliki maka akan semakin maju sebuah bank, tentunya dengan didukung faktor lain, seperti kepatuhan nasabah terhadap peraturan yang berlaku.

Dalam praktek perbankan dikenal ada tiga macam nasabah yaitu :[1]

a. Nasabah deposan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank.
b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan.
c. Nasabah yang bertransaksi dengan pihak lain melalui bank.

Seperti halnya bank-bank lain. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri juga berusaha untuk mendapatkan nasabah yang sebanyak-banyaknya agar mampu bersaing dengan bank-bank lain. Dalam usaha mendapatkan nasabah, tentunya setiap bank memiliki strategi tersendiri. terlepas dari setiap strategi yang direncanakan sangat penting untuk mengetahui apa saja faktor

[1] Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 40-41

yang mendorong nasabah untuk memilih menjadi nasabah suatu bank. Dari berbagai faktor yang mendorong seseorang untuk memilih menjadi nasabah di suatu bank, terdapat dua kelompok besar, yaitu faktor emosional dan faktor rasional.

Setelah melakukan penelitian mengenai faktor emosinal dan faktor rasional yang mendorong seseorang untuk memilih menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, berikut merupakan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan :

Beberapa dorongan yang ada dalam diri seseorang dalam menentukan keputusannya sebagai nasabah. Menurut salah satu nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri terdiri dari beberapa dorongan dari dalam dirinya sebelum menentukan atau memutuskan untuk menjadi nasabah di bank tersebut.

Pertama, ketika menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri nasabah merasa berbeda dengan masyarakat lain, karena tidak semua masyarakat di daerahnya menjadi nasabah bank yang berlebel syariah dan juga pengoerasionalannya menggunakan sistem syariah. Perbedaan ini dirasakan oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri karena memang bank tersebut tidak menggunakan sistem bunga seperti bank konvensional, sebagai bank yang bergerak menggunakan lebel syariah tentunya bank juga menggunakan sistem yang sesuai syariah, yaitu sistem bagi hasil.

Kedua, nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri merasakan suatu kebanggaan ketika memutuskan dirinya untuk menjadi nasabah. Nasabah sangat bangga karena sebagai warga muslim, kebanggaan tersebut tidak lain dikarenakan nasabah sudah merasa ikut andil dalam mengembangkan ekonomi syariah juga mendukung pergerakan ekonomi syariah di Indonesia.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Viola de Yusa, konsumen membeli atau menggunakan suatu produk karena kualitas yang baik dan fitur yang lengkap.[2] Hal ini menunjukkan bahwa kebanggaan menggunakan atau memilih suatu produk (dalam bank menjadi nasabah) menjadi dorongan calon nasabah untuk memilih menjadi nasabah suatu bank.

Ketiga, dalam pengelolaan keuangan yang dipercayakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, nasabah merasa bahwa menjadi nasabah sebuah bank sudah tentunya memiliki keungan yang baik, nasabah merasa bahwa ketika memutuskan menjadi nasabah status sosialnya akan lebih tinggi.

Keempat, keamanan yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri kepada para nasabahnya juga sangat tinggi terutama dibidang privasi dari nasabah tersebut. Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri juga merasa bahwa mempercayakan pengelolaan keuangannya di bank tersebut sudahlah tepat, karena ketika sebuah bank diberikan izin untuk

---

[2] Viola De Yusa, *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry di Bandar Lampung*, (Lampung: ISSN, 2015), hal 97

didirikan pastinya disertai dengan manajemen yang baik. Selain itu, nasabah merasa bahwa privasi dari setiap data dirinya akan dijaga dengan baik.

Menjaga data rahasia nasabah merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan perbankan. Hal ini seperti yang dijelaskan dalan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 tentang perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang harus dipatuhi oleh setiap lembaga keuangan yang berhubungan dengan jasa pembayaran. Hal ini dicantumkan dalam bab 3 (tiga) pasal 2 (dua) tentang prinsip perlindungan dana melalui perlindungan data,[3] yang dijelaskan dengan lebih luas dalam peraturan perundang-undangan perbankan baik yang diterbitkan oleh BI maupun Departemen Agama untuk bank syariah.

Faktor emosional dalam ekonomi adalah dorongan dari dalam diri seseorang untuk memutuskan sesuatu dalam hal ini melakukan pembelian terhadap suatu produk yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang subyektif, seperti kebanggaan, status, harga diri, dan lain sebagainya.[4] Faktor emosional biasanya tergantung dari perasaan nasabah.

Berdasarkan teori yang ada, Faktor-faktor dari emosional adalah[5]

a. Pembeli ingin tampak berbeda dari yang lain
b. Kebanggan karena penampilan dirinya
c. Mencapai status sosial
d. Menghindar dari keadaan bahaya

---

[3] Paraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 tentang Pelindungan konsumen jasan sistem pembayaran pasal 3 poit c. Hal.4

[4] Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2014), hal. 127

[5] Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*,...., hal. 127-128

Penelitian yang dilakukan oleh Viola de Yusa, faktor emosional terdiri dari :[6]

a. Penampilan
b. Rasa senang
c. Rasa Bangga
d. Pengakuan/popularitas

B. Faktor Rasional dalam Pengambilan Keputusan Sebagai Nasabah PT. Bank Muamalat Tbk. KC. Kediri

Faktor rasional adalah pembelian yang dilakukan dengan pertimbangan yang rasional, misalnya karena barang tersebut lebih murah, tahan lama, bermutu baik dan dapat dipercaya.[7] Faktor rasional biasanya berdasarkan pada produk yang dipilih oleh pembeli, seperti kualitas dan juga kuantitas dari barang yang dibeli.

Dalam bank, faktor rasional merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk memutuskan dirinya sebagai nasabah berdasarkan pada kemudahan yang ditawarkan oleh bank untuk menjadi nasabah, juga keuntungan yang didapatkan ketika menjadi nasabah.

Untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri siapa saja diperbolehkan tidak harus seorang yang beragama Islam, apapun agama yang dipercayai seseorang asalkan orang tersebut bersedia untuk mematuhi peraturan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC.

[6] Viola De Yusa, *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry di Bandar Lampung*, (Lampung: ISSN, 2015), hal 101

[7] Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*,...., hal. 127

Kediri, orang tersebt berhak untuk menjadi nasabah. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri sudah mengalami peningkatan seperti adanya *Mobile Banking* yang semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Selain itu, dengan adanya pelayanan *Mobile Banking* nasabah juga akan lebih menghemat biaya yang dikeluarkan ketika melakukan transaksi seperti hemat dalam hal pembelian bahan bakar ketika harus ke bank atau atm ketika melakukan transaksi.

Ketika memutuskan untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, keuntungan yang didapatkan juga akan sangat diperhatika oleh calon nasabah. Keuntungan yang didapatkan ketika menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri dapat dilihat dari dua segi yaitu bagi nasabah penabung dan nasabah yang melakukan pembiayaan. Nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri akan mendapatkan keuntungan dari segi bagi hasil yang dilakukan oleh bank. Dan nasabah pembiayaan juga akan mendapatkan keuntungan dari segi modal usaha yang disertakan oleh bank, yang kemudian dikelola oleh nasabah dan menghasilkan keuntungan yang juga akan dibagi kepada bank.

Berdasarkan teori yang ada, Faktor-faktor dari pembelian rasional terdiri dari :[8]

a. Kemudahan serta dalam penggunaan
b. Tahan lama

[8] Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*,...., hal. 128

c. Membatu bertambahnya pendapatan

d. Hemat pada pemakaiannya

e. Murah harganya

Penelitian yang dilakukan oleh Viola de Yusa, faktor rasional dalam pengambilan keputusan terdiri atas :[9]

a. Harga

b. Fungsi

c. Kualitas

d. Keawetan

e. Garansi

C. Kendala dalam Pengambilan Keputusan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC. Kediri

Kendala yang dihadapi oleh nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri sebelum menentukan keputusannya untuk menjadi nasabah adalah sebagai berikut :

Pertama, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai sistem bagi hasil yang digunakan oleh bank syariah yang berbeda dengan sistem bunga yang sudah lebih dulu dikenal oleh masyarakat dalam pengelolaan keuangan khususnya di bidang perbankan. Bank syariah memang terhitung lebih akhir munculnya dibandingkan dengan bank konvensional, oleh sebab itu

[9] Viola De Yusa, *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry di Bandar Lampung*, (Lampung: ISSN, 2015), hal 101

masyarakat lebih mengenal sistem bunga dibandingkan dengan sistem bagi hasil.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. sebagai bank syariah pertama resmi dibuka pada tanggal 24 Rabius Tsani 1412 Hijriah atau pada tanggal 14 November 1991 dan mulai beroperasi pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992.[10] Dan mulai ramai dikenal oleh masyarakat Indonesia di tahun 1998, dimana Bank Muamalat menunjukkan eksistensinya dengan membuktikan bahwa Bank Muamalat mampu tetap berdiri di tengah krisis moneter yang melanda Indonesia pada waktu itu.

Kedua, kurangnya kantor unit yang masing terdapat di beberapa tempat saja. Sehingga, nasabah yang berada di pedesaan khusunya masih sulit untuk mengakses kantor Bank Muamalat karena memang tidak di setiap tempat terdapat kantor seperti yang dilakukan oleh Bank lain.

[10] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53