

**FAKTOR EMOSIONAL DAN RASIONAL NASABAH DALAM
MENGUNAKAN JASA PERBANKAN
(Studi Pada PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

MARTIN SATRIA PUTRA
NIM. 1516140133

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Faktor Emosional Dan Rasional Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan (Studi Pada PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2019 M
Jumadil Awal 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan

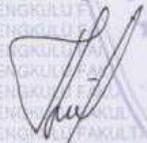

MARTIN SATRIA PUTRA
NIM 1516140133

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Martin Satria Putra, NIM 1516140133** dengan judul **“Faktor Emosional Dan Rasional Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan (Studi Pada PT.BRI Syariah Cabang Bengkulu)”** Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan bisnis islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, **Februari 2019 M**
Jumadil Akhir 1440 H

Pembimbing I



Dra. Fatimah Yunus, M.A
NIP.19630319200003203

Pembimbing II



Yosy Arisandy, MM
NIP.198508012014032001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *“Faktor Emosional dan Rasional Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan (Studi Pada PT BRI Syariah Cabang Bengkulu)”* oleh Martin Satria, 1516140133, Program Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah di uji dan di pertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari : Juma'at
Tanggal : 12 Juli 2019 M/8 Dzul-Qa'idah 1440 H

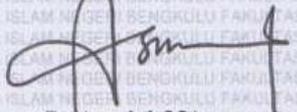
Dinyatakan LULUS. Telah di perbaiki, dapat di terima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Ekonomi Syariah.

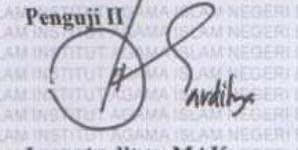
Bengkulu, 1 Agustus 2019 M
28 Dzul-Qa'idah 1440 H

★ Tim Sidang Munaqosah ★

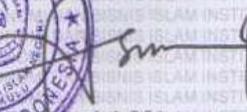
Ketua
Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP.19630319200032003

Sekretaris
Yos Arisandi MM
NIP.198508012014032001

Penguji I

Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

Penguji II

Lucy Auditva, MAK
NIDN.2056018202



Mengesahkan,
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP.19730412998032003

MOTTO

"Berjuanglah dengan sungguh-sungguh dengan penuh keyakinan dan keikhlasan untuk mencapai keberhasilan dan kebahagiaan, percayalah Allah memudahkan setiap Usaha hamban-Nya".

﴿فَارْغَبْ رَبِّكَ وَإِلَىٰ﴾ ﴿فَإَنْصَبْ فَرَعْنَتْ فَإِذَا﴾ ﴿سُبْرًا الْعَسْرَمَعِ إِنَّ﴾

"Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap".

(QS. Al-Insyirah ayat 6-8)

Pribadi yang terpuji adalah berkata benar (jujur) dan jangan dusta (bohong) dan sekaligus penyelamat".

"Hendaklah Kalian selalu berlaku jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan seseorang ke surga dan tetaplah memilih jujur, maka akan dicatat di sisi Allah sebagai orang yang jujur" (HR. Ahmad 1/384, al-bukhari no: 6094)

Tebarkanlah pesona keindahan dan kebaikan dimanapun berada dan jadikan diri ini bermanfaat kepada sesama".

"sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia"

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruquthni. No:3289)

PERSEMBAHAN :

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Faktor Emosional Dan Rasional Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan (Studi Pada PT: BRI Syariah Cabang Bengkulu)". Seiring do'a dan hati yang tulus kupersembahkan karya sedarhana ini setulus -tulusnya untuk orang -orang yang kusayangi dan kucintai serta yang telah berdo'a atas keberhasilanku :

- *Kepada kedua orang tuaku : Ayahanda (Alias T.) dan Ibunda (Simutra) yang selalu memberikan curahan kasih sayang untukku, semangat, dorongan, bimbingan dan nasehat serta do,a tulus yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada kedua orang tuaku.*
- *Kepada adek ku yang tersayang (Nela Cinta Dari dan Melati Sill Adha). Yang selalu berdo'a dan menghiburku.*
- *Nenek yang telah memberikan nasihat, do'a serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- *Paman dan Bibikku yang telah memberikan semangat, dukungan dan moril maupun materiil selama aku menempuh pendidikan.*

- *Kedua pembimbing skripsiku (Dra.Fatimah Yunus.MA dan Yosy Arisandy.MM) Terimakasih telah mengantarkanku sampai sarjana.*
- *Untuk sahabatku (Evalia Yunita, Fahrur Rozi, Sindi kurniawan,) terimakasih telah membantu dan mendukung dalam membuat skripsi ini dan memberikan dukungan motivasi dan canda tawa.*
- *Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku (Apendri, Jasmiko hendri, Tomy kurniawan, Reny, Nola, Vivi, Putri, Lismi, Macfirah, Ukti, Rensi, indah, Melisa, Gia, Saima, Alen, Neni, Mita, Vina, Liana) dan teman-teman yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu (PBS 7A).*
- *Kuliah Kerja Nyata (KKN) kelompokn 34 Talang alai.*
- *Seluruh teman-teman yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua dukungan dan do'a yang kalian berikan untukku.*
- *Untuk (squad anak rektorat, DEMA FEBI dan SEMA IAIN)*
- *Untuk keluarga FEBI IAIN Bengkulu dan Almamater institut Agama islam Negri IAIN) Bengkulu.*

Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya setiap jalanku.

ABSTRAK

Faktor Emosional Dan Rasional Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan
(Studi Pada PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu)
Oleh Martin Satria Putra, NIM 1516140133

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Faktor emosional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu. 2) Faktor rasional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pada penelitian ini, informan penelitian adalah nasabah PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu berjumlah 10 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor emosional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu adalah nasabah menggunakan produk di BRI Syariah bukan berdasarkan pemikiran yang logis tetapi pemikiran yang lebih cenderung ke emosional misalnya nasabah menggunakan jasa produk BRI syariah karena BRI Syariah merupakan bank syariah yang bernuansa Islami dan sesuai dengan pemikiran nasabah. Faktor rasional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu berdasarkan pemikiran dan pengetahuan nasabah yaitu pelayanan yang diberikan oleh bank, mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin.

Kata Kunci : Faktor Emosional, Faktor Rasional, Jasa Perbankan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kedekatan Emosional dan *Atmosphere* Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Link (Studi di Kecamatan Bermani Iir Kabupaten Kepahiang)”. Sholawat dan salam penulis sampaikan semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SWT yang telah membawa umatnya kejalan yang lurus dan diridhai Allah SWT.

Penulisan skripsi ini telah penulis usahakan semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang dimiliki. Namun penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekuarangan, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag, MH, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Bengkulu yang telah mengizinkan saya menuntut ilmu di kampus ini.
2. Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah sabar dalam memberi pengarahan selama menuntut ilmu di IAIN Bengkulu.
3. Dr. Nurul Hak

4. Dra. Fatimah Yunus, M.A Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Yosy Arisandy, MMselaku pembimbing II yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan dengan baik.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
9. Semua pihak yang telah membeantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Februari 2019 M

JumadilAwal1440H

MARTIN SATRIA PUTRA

NIM 1516140133

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Kegunaan Penelitian.....	5
F. Penelitian Terdahulu	5
G. Metode penelitian	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	12
3. Informan Penelitian	12
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	13
5. Teknik Analisis Data.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Faktor Emosional dan Rasional.....	17
1. Pengertian Faktor.....	17
2. Faktor Emosional.....	17
a. Definisi Emosional	17

b. Faktor Emosional Yang Mempengaruhi Nasabah.....	20
3. Faktor Rasional.....	24
a. Definisi Rasional	24
b. Faktor Rasional Yang Mempengaruhi Nasabah	26
B. Bank Syariah	27
1. Pengertian Bank Syariah	27
2. Dasar Bank Syariah	32
3. Prinsip-prinsip Bank Sayriah.....	36
4. Visi dan misi perbankan syariah.....	37
5. Jenis dan kegiatan bank Syariah.....	39
6. Produk jasa perbankan.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Sejarah.....	45
B. Visi dan Misi	46
C. Produk-produk.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	52
B. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat masyarakat menggunakan jasa bank syari'ah dipengaruhi beberapa faktor teknis yaitu aksesibilitas, pelayanan, jaringan kantor dan fasilitas ATM, sertakesesuaian dengan syari'ah agama. Keputusan pembiayaan dengan sistem musyarakah (partnership) juga dipengaruhi oleh faktor teknis yaitu pengalaman pimpinan perusahaan, pembiayaan sebelumnya, cadangan uang tunai, rasio rentabilitas, rasio aktivitas, rasio solvabilitas dan nilai jaminnan.¹

Di Indonesia dan beberapa negara banyak beroperasi bank syari'ah yang memiliki dua sistem yangberdampingan (dual banking system). Pengguna jasa perbankan syari'ah tidak hanya untuk kalangan umat Islam. Motivasi ataudorongan bermitra dengan bankIslam adalah faktor solidaritas keagamaan, produk perbankan dan mekanisme keuangan. Koefisien korelasi positif antara keputusan bermitra dengan bank syari'ah berdasar penghitungan cost of capital.²

Sebagaimana kritik atas implementasi mekanisme keuangan syari'ah, bahwa ada persamaan bunga dalam keuangan konvensional dan mark-up pada sistem murabaha pada mekanisme keuangan syari'ah. Para pengusaha tidak bisa lepas dari peran jasa perbankan sebagai lembaga

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta : Gema Insani, 2001, h 25.

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari*h 18 – 19.

pendanaan (funding) termasuk diantaranya adalah lembaga keuangan syari'ah, sehingga pengetahuan tentang mekanisme keuangan syari'ah akan sangat menentukan bagaimana sikap nasabah untuk bermitra dengan bank syari'ah dalam pembiayaan. Mekanisme keuangan syari'ah tersebut diaplikasikan dalam bentuk produk bank syari'ah. Beberapa produk bank syaria'ah yang cocok antara lain mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah.

Oleh karena itu perlu diteliti tentang faktor emosional dan rasional dalam keputusan pembiayaan usaha para pengusaha melalui bank syari'ah. Di Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam, merupakan potensi yang luar biasa sebagai tempat tumbuh kembangnya kegiatan ekonomi yang berbasis syariah. Potensi dalam hal ini dipandang dari sumber daya dan aktivitas perekonomian suatu wilayah serta pola sikap dari pelaku ekonomi terhadap produk dan jasa bank syariah. Informasi mengenai sikap dan karakteristik masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan sosialisasi dan penetapan strategi pemasaran bagi bank-bank syariah yang akan beroperasi pada suatu wilayah.³

Perbedaan karakteristik manusia dalam berfikir, berkata, dan bertindak, seseorang akan dikatakan baik bila perilakunya sesuai dengan ajaran agama, dan sebaliknya akan buruk bila perilakunya tidak sesuai dengan ajaran agama. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih suatu bank diantaranya adalah faktor emosional dan faktor rasional.

Faktor emosional dalam penelitian ini meliputi ketaatan beragama,

³ Nurul Huda dan Muhamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis Dan Praktis*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group), 2013, h. 25

psikologis dan atribut produk yang Islami. Ketaatan beragama adalah memenuhi kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun tidak wajib. Sebagaimana dalam surat al-Baqarah ayat 208

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”*⁴

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

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul, “Faktor Emosional Dan Rasional Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Perbankan (Studi pada PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu)”

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini, adalah

1. Bagaimana faktor emosional nasabah dalam penggunaan jasa perbankan

⁴Dapartemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2004), h. 554

PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu?

2. Bagaimana faktor rasional nasabah dalam penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan

1. Untuk mengetahui faktor emosional nasabah dalam penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu
2. Untuk mengetahui faktor rasional nasabah dalam penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, yaitu:

1. Bagi perusahaan sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan komunikasi pemasaran terpadu yang diberikan, sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bisa meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.
2. Bagi Peneliti dengan adanya penelitian ini tentunya dapat menambah pengetahuan, wawasan dan dapat menjadi referensi bagi penulis.
3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini kiranya dapat menjadi acuan bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang ada kaitannya dengan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi kepuasan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Vima Dwi Estining Pratiwi, 2012, Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Banjarnegara). Perlu diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah memilih Bank Syariah Mandiri. Hal ini menjadi penting agar loyalitas nasabah yang telah ada, dan kesuksesan yang selama ini diraih dapat tetap dipertahankan dan kedepannya berusaha untuk selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu sehingga akan terus berkembang nantinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih BSM KCP Banjarnegara. Faktor-faktor tersebut yaitu, pertama faktor emosional yang meliputi faktor ketaatan beragama, psikologis dan atribut produk yang islami. Kedua faktor rasional yang meliputi faktor pelayanan, kenyamanan dan kepuasan Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah BSM KCP Banjarnegara yang mempunyai rekening tabungan di BSM, jumlah sampel sebanyak 100 orang. Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan

bahwa hanya variabel pelayanan, kenyamanan dan kepuasan yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel ketaatan beragama, produk yang islami dan psikologis berpengaruh positif tidak signifikan.⁵

Adapun persamaan penelitian adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai Faktor Emosional Dan Faktor Rasional. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu tempat, waktu dan metode penelitian yang digunakan berbeda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Alfia Nurkhamida, “Analisis Faktor Emosional dan Faktor Rasional dalam Pengambilan Keputusan sebagai Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri” ini ditulis oleh, Jurusan Penbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh keberlangsungan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri yang sangat bergantung dengan keberadaan nasabah seperti halnya bank-bank lain. Untuk itu, bank perlu meningkatkan strateginya dalam menarik calon nasabah untuk bergabung dengan bank. Salah satu cara yang sangat diperlukan yaitu bank perlu tahu faktor emosional dan faktor rasional yang mendorong calon nasabah untuk bergabung di bank. Hal ini ditujukan agar bank tahu apa yang dapat menarik calon nasabah bergabung dengan bank.

⁵ Vima Dwi Estining Pratiwi, *Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Banjarnegara)*, 2012, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fokus dari penelitian ini adalah: (1). Bagaimana faktor emosional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri? (2). Bagaimana faktor rasional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri? (3). Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?. Pada dasarnya penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan adalah penelitian lapangan. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan faktor emosional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, untuk faktor rasional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC. Kediri. Hasil dari penelitian ini adalah (1). Faktor emosional terdiri dari nasabah yang ingin tampak beda, kebanggaan menjadi nasabah, status sosial, serta menghindari dari bahaya. (2). Faktor rasional terdiri dari kemudahan dalam penggunaannya, dan keuntungan yang didapatkan. (3). Kendala yang

di hadapi terdiri dari kurang ATM di beberapa wilayah serta kantor cabang maupun pembantu yang masih kurang dan jauh keberadaannya.

Adapun persamaan penelitian adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai Keputusan Nasabah pada bank syariah. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu tempat, waktu dan metode penelitian serta permasalahan yang di teliti juga berbeda. Peneliti terdahulu membahas tentang faktor sosial budaya dan psikologis sedangkan penelitian yang akan dilakukan tentang faktor emosional dan faktor rasional nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Diana 2015, Analisis Faktor Sosial Budaya Dan Psikologis Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Pada Warung Mikro (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor sosial budaya dan faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan mikro di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin. Faktor sosial budaya dan faktor psikologis manakah yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan mikro di PT Bank Syariah Mandiri dan faktor mana yang lebih dominan. Latar belakang penelitian ini untuk menguji beberapa hasil peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa faktor religius sangat berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk bank syariah, sedangkan disisi lain ada juga peneliti yang menyatakan bahwa faktor

ekonomi yang lebih dominan dalam pengambilan keputusan pemilihan produk bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor religius, ekonomi, kelompok acuan, keluarga, kelas sosial, motivasi, pembelajaran dan memori berpengaruh signifikan dalam pengambilan keputusan pemilihan pembiayaan mikro BSM. Sedangkan faktor budaya dan persepsi tidak berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Faktor yang dominan dalam pengambilan keputusan pemilihan pembiayaan mikro BSM adalah faktor religius. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi bank syariah dalam menetapkan strategi promosi untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan bank syariah.⁶

Adapun persamaan penelitian adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai Keputusan Nasabah pada bank syariah. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu tempat, waktu dan metode penelitian serta permasalahan yang diteliti juga berbeda. Peneliti terdahulu membahas tentang faktor sosial budaya dan psikologis sedangkan penelitian yang akan dilakukan tentang faktor emosional dan faktor rasional nasabah.

4. Marc Elsaber, *Journal of Business & Industrial Marketing Rational and emotional factors of customer satisfaction and brand loyalty in a business-to-business setting*. Mencapai kepuasan pelanggan dan

⁶ Diana, *Analisis Faktor Sosial Budaya Dan Psikologis Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Pada Warung Mikro (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin)*, Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 3, Nomor 3, Oktober 2015

loyalitas merek dalam pengaturan bisnis-ke-bisnis masih menjadi bidang minat yang meningkat baik bagi para peneliti maupun praktisi. Dibandingkan dengan branding konsumen, ada sangat sedikit yang diketahui tentang faktor-faktor keberhasilan branding industri dan bagaimana meyakinkan pembeli secara rasional dan emosional di pasar bisnis-ke-bisnis. Oleh karena itu, makalah ini bertujuan untuk menguji faktor keberhasilan branding dalam pengaturan bisnis-ke-bisnis dan menganalisis dampak kinerja mereka pada kepuasan pelanggan dan loyalitas merek. Penelitian ini menawarkan nilai tertentu dibandingkan dengan literatur yang relevan yang disebutkan dalam tinjauan pustaka. Dibandingkan dengan sebagian besar makalah, integrasi faktor rasional dan emosional dalam model integratif dan kompleks menyiratkan kebaruan. Misalnya, Davis et al. (2008) dan Baumgarth dan Binckebanck (2011) fokus pada faktor eksogen tertentu dalam studi mereka, yaitu, kesadaran merek dan citra merek, masing-masing, dampak kekuatan penjualan dikombinasikan dengan kualitas produk dan komunikasi non-pribadi. Sebaliknya, Van Riel, Pahud de Mortanges dan Streukens (2005), Chen et al. (2011) dan Chen and Su (2012) mengkonseptualisasikan model yang lebih kompleks tetapi tidak memisahkan faktor rasional dan emosional. Jensen dan Klastrup (2008) adalah satu-satunya penulis yang membuat pemisahan ini, tetapi mereka tidak memasukkan faktor-faktor sukses emosional yang terkenal seperti citra merek atau citra negara-pembuatan dalam model

penelitian mereka. Selanjutnya, rantai kausal endogen yang mewakili perilaku konsumen yang dapat diamati hilang.⁷

Adapun persamaan penelitian adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai Keputusan Nasabah pada bank syariah. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu tempat, waktu dan metode penelitian serta permasalahan yang diteliti juga berbeda. Peneliti terdahulu membahas tentang faktor sosial budaya dan psikologis sedangkan penelitian yang akan dilakukan tentang faktor emosional dan faktor rasional nasabah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.⁸ Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk memperoleh deskripsi permintaan nasabah Kota Bengkulu terhadap faktor emosional dan faktor rasional nasabah di PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu.

⁷ Marc Elsaber, *Journal of Business & Industrial, Marketing Rational and motional factors of customer satisfaction and brand loyalty in a business-to-business setting.*

⁸Sukardi. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.78

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian terhitung dari bulan Januari 2019 sampai Juli 2019. Tempat Penelitian ini dilakukan dengan nasabah di PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian. Informan penelitian diambil secara *purpsive sampling* dengan sasaran nasabah di PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu. Adapun yang menjadi informan adalah nasabah BRI Syariah Cabang Bengkulu berjumlah 14 orang yang terdiri dari 8 informan laki-laki yaitu Yanto, Erwin Ramudi, Mardiyah. Sugito, Hengki, Ferry. Alfian dan 6 orang informan perempuan yaitu Yulia, Evi, Khofifah, Melly, Elsa, Herawati.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Adapun data-data yang akan peneliti kumpulkan peneliti yaitu terbagi atas 2 (dua) sumber, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari dari sumber utamanya. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dan

dokumentasi dengan nasabah BRI Syariah Cabang Bengkulu berjumlah 12 orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh dari hasil studi perpustakaan, bahan bacaan ataupun data.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data. Teknik dilakukan dengan:

a. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi secara respon antara penanya dan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan yaitu nasabah di PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data (Kritik Sumber)

Dalam analisa data kualitatif proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model Interaktif.⁹

Menurut Huberman, dalam model ini ada tiga komponen analisa, diantaranya sebagai berikut¹⁰ :

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 334

¹⁰ Pawito, *Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Pelangi Perkasa, 2007), h. 104-106

1. Reduksi data

Reduksi merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data “kasa” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian, reduksi data merupakan bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data. Dalam hal ini, data yang dimaksud ialah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, dokumen-dokumen organisasi yang masih terkumpul menjadi satu atau disebut juga data kasar. Dengan reduksi data, maka data yang tidak perlu akan dibuang.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan yang akan diambil ditangani secara longgar dan tetap terbuka, sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan tepat. Kesimpulan ini juga diverfikan selama penelitian

berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, ketepatan, dan mencocokkannya pada validitasnya. Sehingga penelitian yang sudah dilakukan, dapat diketahui kebenarannya dengan menggunakan penarikan dan pengujian kesimpulan¹¹.

¹¹ Nasir Moh. *Metode Penelitian*. (Bandung: Mizan, 2009),h. 53

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Faktor Emosional dan Rasional

1. Pengertian Faktor

Faktor adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, cukup banyak faktor-faktor dapat mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat.¹²

2. Faktor Emosional

a. Definisi Emosional

Dalam makna paling harfiah, *Oxford English Dictionary* mendefinisikan emosi sebagai “setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu; setiap keadaan mental hebat atau meluap-luap”. Emosi merujuk ada perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Sejumlah Teoretikus

¹² Etta dan Sopiah, *Perilaku konsumen*, (Yogyakarta : Andi Offset 2013), h. 27

mengelompokkan emosi dalam golongan-golongan besar.¹³ Beberapa anggota golongan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Amarah*: beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barang kali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian yang patologis.
- b. *Kesedihan*: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis; depresi berat.
- c. *Rasa takut*: cemas, takut, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri, kecut; sebagai patologi, fobia dan panik.
- d. *Kenikmatan*: bahagia gembira, riang, puas, ringan, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali, dan batas ujungnya; mania.
- e. *Cinta*: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih.
- f. *Terkejut*: terkejut, terkesiap, takjub, terpana.
- g. *Jengkel*: hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
- h. *Malu*: rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.¹⁴

¹³ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi Edisi 16*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), h. 127-128

Faktor emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup didunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu pada periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah baik syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal.¹⁵

Motivasi yang berdasar pada emosional akan terkesan buru-buru, seakan konsumen dalam membeli produk tidak memperhitungkan kemungkinan yang akan terjadi pada jangka waktu yang panjang. Motivasi rasional mengandung arti bahwa konsumen memilih produk berdasar pada kriteria yang didasarkan pada subyektif seperti kebanggaan atau status.

Emosi merupakan perasaan yang dapat melibatkan rangsangan fisiologis, pengalaman sadar seperti memikirkan keadaan jatuh cinta dan ekspresi perilaku. Emosional merupakan suatu perasaan dari dalam diri individu dan reaksi pada stimulus dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak. Faktor emosional dalam

¹⁴ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi ...*, h. 127-128

¹⁵ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi ...*, h. 127-128

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.

Faktor-faktor dari emosional adalah

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

Faktor-faktor emosional, menurut ali hasan:

- a) Kesenangan, kesederhanaan, serta aktivitas
- b) Kebanggaan akan penampilan pribadi
- c) Kebanggaan pada kepemilikan
- d) Kerjasama serta empati
- e) Keamanan serta kesehatan
- f) Kenyamanan pribadi

b. Faktor Emosional Yang Mempengaruhi Nasabah

- a. Ketaatan beragama. Islam menyuruh umatnya untuk beragama (berIslam) secara menyeluruh. Sebagaimana dalam Al-quran ayat ayat 208 :

أَيُّهُ الْآلِ دِينَ ءَامَ نُوا أَنْخُلُوا فِي أَلْسِ أَلْمِ كَافَّةً وَ لَا تَبِعُوا خُطُوتِ أَلشَّيْطَانِ
إِنْ هَلَكُمْ عَ دُومٌ مُّبِينٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”¹⁶

Memeluk dan mengamalkan Islam secara *kaffah* adalah perintah Allah SWT yang harus dilaksanakan oleh setiap mukmin, siapapun dia, di manapun dia, apapun profesinya, di mana pun dia tinggal, di zaman kapan pun dia hidup, baik dalam sekup besar ataupun kecil, baik pribadi atau pun masyarakat, semua masuk dalam perintah ini : Wahai orang- orang yang beriman, masuklah kalian kepada Islam secara *kaffah* (menyeluruh) Pada ayat yang sama, kita dilarang mengikuti jejak langkah setan, karena sikap mengikuti jejak-jejak setan bertolak belakang dengan Islam yang *kaffah*. Dalam aktifitas ekonomi, sosial, politik, atau aktifitas apapun, seorang muslim diperintahkan untuk melakukannya dalam rangka beribadah kepada Allah SWT. Dimanapun dan dalam keadaan apapun, setiap muslim hendaknya berIslam.¹⁷

Dalam aktifitas ekonomi, sosial, politik, atau aktifitas apapun, seorang muslim diperintahkan untuk melakukannya dalam rangka beribadah kepada Allah SWT. Dimanapun dan dalam keadaan apapun, setiap muslim hendaknya berIslam. Esensi Islam adalah tauhid dan mengesakan Tuhan, tindakan yang

¹⁶ Tim Penerjemah Al-Quran Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2004), h. 554

¹⁷ Etta dan Sopiah, *Perilaku konsumen...*, h. 27

menegaskan Allah sebagai yang Maha Esa, pencipta yang Mutlak dan Penguasa segala yang ada. Tidak ada satupun perintah dalam Islam yang bisa dilepaskan dari Tauhid. Seluruh agama itu sendiri, mewajibkan untuk menyembah Tuhan, untuk mematuhi perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.

Adapun yang dimaksud dengan ketaatan beragama dalam penelitian ini adalah sikap keberagamaan seseorang dalam memahami dan menghayati agama kedalam kehidupan yang mencakup keyakinan, praktik agama, pengalaman, pengetahuan agama dan pengamalan agama dalam bertingkah laku.

- b. Psikologi. Satu perangkat proses psikologis berkombinasi dengan karakteristik konsumen tertentu untuk menghasilkan proses keputusan pembelian.
 - 1) Motivasi adalah sebagai proses menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Lebih jelasnya motivasi adalah keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorong orang tersebut untuk
 - 2) Persepsi. Setiap hari individu mempunyai motivasi untuk melakukan pembelian, tetapi faktor lain yang mempengaruhi seorang individu tersebut adalah persepsi. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-

hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan

3) Proses belajar

Dalam melakukan tindakan seorang individu tidak lepas dari pembelajaran, perubahan perilaku individu dalam pembelian juga dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran dari pembelian sebelumnya. Ahli teori ilmu pengetahuan mengatakan bahwa pengetahuan seseorang dihasilkan melalui suatu proses yang paling mempengaruhi dari dorongan, rangsangan, petunjuk, tanggapan dan penguatan. Belajar dapat didefinisikan sebagai suatu perubahan perilaku akibat pengalaman sebelumnya. Pengalaman belajar konsumen akan menentukan tindakan dan pengambilan keputusan pembelian.

4) Kepercayaan dan Sikap. Sikap terhadap suatu produk sebagai sarana mengidentifikasi kecenderungan konsumen dalam hal pembelian produk. Dalam hal penentuan suatu produk, sikap biasanya memainkan peran utama dalam membidik perilaku, dan dalam memutuskan merek apa yang akan dibeli, atau toko mana yang akan dijadikan langganan biasanya secara khas konsumen memilih toko yang dinilainya paling menguntungkan.

3. Faktor Rasional

a. Definisi Rasional

Rasional didasarkan pada pengetahuan seseorang tentang informasi dan situasi. Faktor rasional dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah yang misalnya sangat mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin berdasarkan mahal dan murahnya serta besar dan kecilnya. Hal ini berbanding terbalik dengan nasabah emosional yang tidak menghiraukan hal tersebut dimana nasabah rasional amat menekankan hal tersebut.¹⁸

Sebagai contoh ketika biaya layanan perbankan syariah lebih tinggi dari pada perbankan konvensional, maka nasabah rasional bertindak cepat dengan menarik seluruh simpanannya dan memindahkannya keperbankan konvensional yang dirasa lebih murah.

Rasional yaitu menurut pikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang cocok dengan akal. Rasional merupakan berfikir yang didasarkan pada akal atas dasar kebenaran yang ada. Jadi dapat disimpulkan, bahwa rasional adalah cara berpikir

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi 13 Alih Bahasa*

(Benyamin Molan: PT. INDEX, 2009), h. 118

seseorang dalam memutuskan suatu keputusan dengan mempertimbangkan dengan akal sehat

Faktor-faktor dari pembelian rasional terdiri dari

- a) Kemudahan serta dalam penggunaan
- b) Tahan lama
- c) Membantu bertambahnya pendapatan
- d) Hemat pada pemakaiannya
- e) Murah harganya

Menurut Ali Hasan, faktor-faktor dari pembelian rasional

- a) Kesempatan investasi
- b) Efisiensi dalam penggunaannya
- c) Keandalan dalam kualitas dan penggunaan
- d) Peningkatan laba
- e) Kebersihan
- f) Murah dalam pembeliannya
- g) Perlindungan dan keamanan
- h) Nilai tambah ekonomi

b. Faktor Rasional Yang Mempengaruhi Nasabah

Menurut Ali Hasan Faktor rasional meliputi, pelayanan, kenyamanan dan kepuasan.

a. Kualitas layanan

Kualitas layanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan sedangkan kepuasan nasabah adalah respon dari penilaian tersebut. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena layanan perbankan mempunyai karakteristik variability, sehingga kinerja yang dihasilkannya acapkali tidak konsisten. Untuk itu nasabah menggunakan isyarat intrinsik (output dari penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur pelengkap jasa) sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan.¹⁹

b. Kualitas produk

Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan

¹⁹ Sunarto, *Perilaku Pelanggan*, (Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. NgeksigondoUtama, 2003), h. 244

harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

c. Nilai bagi nasabah (*Customer Value*)

Nilai bagi nasabah (*Customer Value*) sebagai persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat pengorbanan yang dibayar. Nilai bagi nasabah bisa juga dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin.²⁰

B. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah terdiri atas dua kata, yaitu bank dan syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak

²⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran jilid 1 dan 2*, (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2005), h. 70

bank dan pihak yang lain untuk penyimpangan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.²¹

Bank umum syariah adalah bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Beberapa contoh bank umum syariah adalah: Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, Bank BCA Syariah, dan Bank BRI Syariah.²²

Secara umum, pengertian Bank Syariah (*Islamic Bank*) adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas bank Islam, selain istilah bank Islam itu sendiri, yaitu bank tanpa bunga (*interest-free bank*), bank tanpa riba (*lariba bank*), dan bank syariah (*shari'a bank*). Di bawah ini dikemukakan beberapa pengertian bank Islam, yaitu sebagai berikut:

- a. Karnaen Perwataadmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, memberikan definisi bank Islam sebagai berikut: Bank Islam adalah bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yakni bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tatacara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

²¹Zainuddin. 2012. *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rineka Cipta), h. 1.

²²Ismail. 2015. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group., h. 33

- b. Warkum Sumitro mendefinisikan bank Islam sebagai berikut: bank Islam berarti bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara islam, yakni dengan mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan Al-Hadist. Di dalam operasionalisasinya, bank Islam harus mengikuti dan atau berpedoman kepada praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulluah, bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh Rasulluah atau bentuk-bentuk usaha baru sebagai hasil ijtihadpara ulama atau cendekiawan muslim yang tidak menyimpang dari ketentuan al-Quran dan al-Hadis.
- c. M. Amin Aziz mengenai pengertian bank Islam sebagai berikut: bank Islam (bank berdasarkan syariah Islam) adalah lembaga perbankan yang menggunakan sistem dan operasinya berdasarkan syariah Islam. Ini berarti operasi perbankan mengikuti tata caraberusaha maupun perjanjian berusaha berdasarkan al-Qurandan Sunnah Rasul Muhammad SAW dan bukan tata cara dan perjanjian berusaha yang bukan dituntun oleh al-Qurandan Sunnah Rasul Muhammad SAW. Dalam operasinya bank Islam menggunakan sistem bagi hasil penimbangan lainnya yang sesuai dengan syariat Islam, tidak menggunakan bunga.
- d. Cholil Uman mengartikan yang dimaksud dengan bank Islam dan memperbandingkan dengan bank non Islam, sebagai berikut: Bank Islam adalah sebuah lembaga keuangan yang menjalankan

operasinya menurut hukum Islam. Sudah tentu bank Islam tidak memakai sistem bunga, sebab bunga dilarang oleh Islam. Sedangkan bank non Islam adalah sebuah lembaga keuangan yang berfungsi utamanya menghimpun dana untuk disalurkan kepada yang memerlukan dana guna investasi dalam usaha-usaha yang produktif dan lain-lain dengan sistem bunga.²³

Pengabungan dua kata dimaksud, menjadi “bank syariah”. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah biasa disebut *Islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*). Bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan mempunyai mekanisme dasar, yaitu menerima deposito dari pemilik modal (*depositor*) dan mempunyai kewajiban (*liability*) untuk menawarkan pembiayaan kepada investor pada sisi asetnya, dengan pola dan/atau skema pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam. Pada sisi kewajiban, terdapat dua kategori utama, yaitu *interest-free current and saving accounts* dan *investment accounts* yang berdasarkan pada prinsip LPS (*Profit and Loss Sharing*) antara pihak bank dan depositor; sedangkan pada sisi aset, yang termasuk

²³Rachmadi. 2011. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat), h. 33-35

di dalamnya adalah segala bentuk pola pembiayaan yang bebas riba dan sesuai prinsip atau standar syariah, seperti mudharabah, musyarakah, istisna, salam, dan lain-lain.²⁴

Untuk mencapai tujuan akuntansi yang bersifat prinsip atau standar, struktur dasar aktivitas investasi dapat diklarifikasi ke dalam dua bagian, yaitu:²⁵

- a. Rekening investasi tanpa batasan (*unrestricted investment accounts*). Hal dimaksud berarti bank berdasarkan prinsip syariah memiliki kebebasan untuk menginvestasikan dana yang diterimanya pada berbagai kegiatan investasi tanpa dibatasi oleh ketentuan-ketentuan tertentu, termasuk menggunakannya secara bersama-sama dengan modal pemilik bank.
- b. Rekening investasi dengan batasan (*restricted investment accounts*). Hal ini berarti pihak bank hanya bertindak sebagai manajer yang tidak memiliki otoritas untuk mencampurkan dana yang diterimanya dengan modal pemilik bank tanpa persetujuan investor. Selain kedua hal di atas, bank syariah juga harus merefleksikan fungsinya sebagai pengelola dana zakat, dan dana-dana amal lainnya termasuk danaqard hasan. Sementara itu, pada aspek pengenalan (*recognition*), pengukuran (*measurement*), dan pencatatan (*recording*) setiap

²⁴Ismail. 2015. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), h.42-44.

²⁵Zainuddin. 2012. *Hukum Perbankan Syariah*. (Jakarta: Rineka Cipta), h. 2-3.

transaksi pada sistem akutansi bank syariah terdapat kesamaan dengan proses-proses yang terjadi pada sistem perbankan konvensional.

2. Dasar Bank Syariah

Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di negara Republik Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, diantaranya, Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-undang No. 10 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Selain itu, pengakuan secara yuridis empiris dapat dilihat perbankan syariah tumbuh dan berkembang pada umumnya di seluruh Ibukota Provinsi dan Kabupaten di Indonesia, bahkan beberapa bank konvensional dan lembaga keuangan lainnya membuka unit usaha syariah (bank syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, dan semacamnya). Pengakuan secara yuridis dimaksud, memberi peluang tumbuh dan berkembang secara luas kegiatan usaha perbankan syariah, termasuk memberi kesempatan kepada bank umum (konvensional) untuk membuka kantor cabang yang khusus melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Bank Syariah dan Muamalah serta bank konvensional yang membuka layanan syariah di Indonesia menjadikan pedoman Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Undang-Undang dimaksud, yang kemudian dijabarkan dalam berbagai peraturan Bank Indonesia. Dalam hal ini, penulis merumuskan beberapa garis hukum sebagai berikut:

- a. Perbankan adalah segala segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup tentang kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
- b. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
- c. Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengendalikan uang dan tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.
- d. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana/atau pembiayaan kegiatan usaha dan/atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai

syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan dengan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau adanya pilihan pemindahan kepemilikan atau barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtima*).²⁶

Al-Quran juga dinyatakan sebagai sumber dari segala sumber hukum. Artinya apapun sumber atau dalil hukum syariat yang lain tetap menjadikan al-Quran sebagai rujukan utama dan tidak boleh bertentangan dengannya. Jika masalah bunga bank dijadikan sebagai perumpamaan, ternyata tidak dapat dijawab secara langsung oleh al-Quran dan ketentuan hukumnya dapat diulas secara lebih jelas oleh Sunnah Rasulullah atau berdasarkan analisis dan kebenaran para mujtahid. Namun tidak boleh menyalahi dan harus mengikuti prinsip dasar ayat al-Quran.²⁷

Dasar-dasar syariah dalam menetapkan imbal jasa dengan mengacu kitab Al Quran pada Surat Al-Imran ayat 130 yang mempunyai

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

²⁶ Iska. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia Dalam Perspektif Fikih Ekonomi*. Yogyakarta: Fajar Media. 2012, h. 140.

²⁷ Iska. 2012. *Sistem Perbankan Syariah...*, h. 140.

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.

Yang dimaksud Riba di sini ialah Riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa Riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam meliputi nasi'ah dan fadh'l. Riba nasi'ah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadh'l ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini riba nasi'ah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah. Surat Al Baqarah ayat 275, 276 dan 279

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٧٥) يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ (٢٧٦) فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُؤُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (٢٧٩)

Artinya “orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil

riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

3. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Dalam menjalankan aktifitasnya, bank syariah tersebut menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:²⁸

a. Prinsip Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilanmargin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.

b. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.

c. Prinsip Ketenteraman

Produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Artinya nasabah akan meraskan ketenteraman lahir maupun batin.

²⁸Rachmadi. 2011. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat), h. 33.

4. Visi dan Misi Perbankan Syariah

a. Visi Perbankan Syariah

Visi perbankan syariah berbunyi: “Terwujudnya system perbankan syariah yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil (*share-based financing*) dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong-menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat.

b. Misi Perbankan Syariah

Misi yang menjelaskan peran Bank Indonesia adalah mewujudkan iklim yang kondusif untuk mengembangkan perbankan syariah yang istiqomah terhadap prinsip-prinsip syariah dan mampu berperan dalam sektor riil, yang meliputi sebagai berikut:²⁹

- 1) Melakukan kajian dan penelitian tentang kondisi, potensi serta kebutuhan perbankan syariah secara berkesinambungan.
- 2) Mempersiapkan konsep dan melaksanakan pengaturan dan pengawasan berbasis resiko guna menjamin kesinambungan operasional perbankan syariah yang sesuai dengan karakteristiknya.
- 3) Mempersiapkan infrastruktur guna peningkatan efisiensi operasional perbankan syariah.

²⁹Zainuddin. 2012. *Hukum Perbankan Syariah*. (Jakarta: Rineka Cipta), h. 10

4) Mendesain kerangka *entry* dan *exit* perbankan syariah yang dapat mendukung stabilitas system perbankan.

c. Sasaran Perbankan Syariah

Bank Indonesia telah menentukan sasaran realities untuk mewujudkan visi yang sudah dicanangkan, sehingga sasaran dibuat dengan mempertimbangkan kondisi factual, termasuk faktor-faktor yang berpengaruh dan kecenderungan yang akan membentuk industri di masa yang akan datang; mamfaat dan tantangan yang ada, serta kelebihan dan kekurangan dari pelaku *industry* dan *stakeholders* lainnya.

Sasaran pengembangan perbankan syariah sampai tahun 2011 adalah sebagai berikut:

- 1) Terpenuhi prinsip syariah dalam operasional perbankan yang ditandai dengan:
 - a) Tersusunnya norma-norma keuangan syariah yang seragam (standarisasi).
 - b) Terwujudnya mekanisme kerja yang efisien bagi pengawasan prinsip syariah dalam operasional perbankan, baik instrument maupun badanterkait.
 - c) Rendahnya tingkat keluhan masyarakat dalam hal penerapan prinsip syariah dalam setiap transaksi.
- 2) Diterapkannya prinsip kehati-hatian dalam operasioanl perbankan syariah, yaitu:

- a) Terwujudnya kerangka pengaturan dan pengawasan berbasis resiko yang sesuai dengan karakteristiknya dan didukung oleh sumber daya insane yang andal.
 - b) Diterapkannya konsep *corporate governance* dalam operasi perbankan syariah.
 - c) Diterapkannya kebijakan exit dan entry yang efisien.
 - d) Terwujudnya *real-time supervision*.
 - e) Terwujudnya *self regulatory system*.
- 3) Terciptanya system perbankan syariah yang kompetitif dan efisien yang ditandai dengan:

5. Jenis dan Kegiatan Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi perbankan lainnya. Transaksi yang dapat ditawarkan oleh bank berbeda antara satu bank dan bank lainnya. Beberapa bank syariah menawarkan semua produk perbankan, sebagian bank syariah hanya menawarkan produk tertentu dan seterusnya. Produk dan jasa bank syariah yang dapat diberikan kepada masyarakat tergantung jenisnya.³⁰

Perbankan syariah berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan antara unit-unit ekonomi yang mempunyai kelebihan dana dengan unit-unit lain yang mengalami kekurangan dana. Karenanya untuk menjalankan fungsi intermediasi tersebut, lembaga perbankan syariah akan

³⁰Ismail. 2015. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), h. 51

melakukan kegiatan usaha berupa penghimpun dana, penyalur dana, serta menyediakan berbagai jasa transaksi keuangan kepada masyarakat.³¹

6. Produk Jasa Perbankan

Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya.

Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Dalam praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi:

- a. Kiriman Uang (Transfer). Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Dalam arti lain, transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah (transfer). Baik transfer uang keluar atau

³¹Burhanuddin. 2010. *Aspek Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, h. 57.

masuk akan mengakibatkan adanya hubungan antar cabang yang bersifat timbal balik, artinya bila satu cabang mendebet cabang lain mengkredit. Khusus untuk pengiriman keluar Negeri harus melalui bank devisa.

- b. Kliring (Clearing). Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu 1 (satu) hari. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.
- c. Inkaso (Collection). Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayar atau tertarik) berada ditempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayarannya. Dalam arti lain, Inkaso merupakan kegiatan jasa Bank untuk melakukan amanat dari pihak ke tiga berupa penagihan sejumlah uang kepada seseorang atau badan tertentu di kota lain yang telah ditunjuk oleh si pemberi amanat.
- d. Safe Deposit Box. Safe Deposit Box atau kotak simpan aman fasilitas pengaman barang berharga dalam bentuk kotak yang disediakan oleh suatu bank untuk kepentingan nasabahnya, kotak tersebut hanya dapat dibuka oleh bank dan nasabah secara bersama-sama. Biasanya surat-surat atau barang berharga yang disimpan dalam box tersebut aman dari pencurian dan kebakaran. Kepada nasabah penyewa box dikenal

biaya sewa yang besarnya tergantung dari ukuran box serta jangka waktu penyewaan.

- e. Bank Card (Kartu kredit). Bank Card atau lebih dikenal dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastic. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan.
- f. Bank Notes. Merupakan jasa pertukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs.
- g. Bank garansi. Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha. Dengan jaminan bank ini si pengusaha memperoleh fasilitas untuk melaksanakan kegiatannya engan pihak lain. Tentu sebelum jaminan bank dikeluarkan bank terlebih dahulu mempelajari kredibilitas nasabahnya.
- h. Bank Draft. Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkannya.
- i. Letter of Credit (L/C). Letter of Credit atau dalam bahasa Indonesia disebut Surat Kredit Berdokumen merupakan salah satu jasa yang ditawarkan bank dalam rangka pembelian barang, berupa penangguhan pembayaran pembelian oleh pembeli sejak LC dibuka sampai dengan jangka waktu tertentu sesuai perjanjian. Berdasarkan pengertian tersebut, tipe perjanjian yang dapat difasilitasi LC terbatas hanya pada perjanjian jual - beli, sedangkan fasilitas yang diberikan

adalah berupa penangguhan pembayaran. Dalam suatu mekanisme L/C terlibat secara langsung beberapa pihak ialah: Pembeli atau disebut juga buyer, importer. Penjual atau disebut juga seller atau exporter Bank pembuka atau disebut juga opening bank, issuing bank. Bank penerus atau disebut juga advising bank. Bank pembayar atau paying bank. Bank pengaksep atau accepting bank. Bank penegosiasi atau negotiating bank. Bank penjamin atau confirming bank. Dalam keadaan yang sederhana suatu L/C menyangkut 3 pihak utama, ialah pembeli, penjual, dan bank pembuka.

- j. Cek wisata. Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran berbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel dan supermarket. Cek wisata juga dapat digunakan sebagai hadiah kepada relasinya.
- k. Menerima setoran-setoran. Dalam hal ini bank membantu nasabah dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain: Pembayaran pajak. Pembayaran telepon. Pembayaran air. Pembayaran listrik. Pembayaran uang kuliah
- l. Melayani pembayaran-pembayaran. Sama halnya seperti dalam hal menerima setoran, bank juga melakukan pembayaran seperti yang diperintahkan oleh nasabah antarlain: Membayar gaji/pension/honorarium. Pembayaran deviden. Pembayaran bonus/hadiah

m. Bermain di dalam pasar modal. Kegiatan bank dapat memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal. Bank dapat berperan dalam berbagai kegiatan seperti menjadi: Penjamin emisi (underwriter). Penjamin (guarantor). Wali amanat (trustee). Perantara perdagangan efek (pialang/broker). Perusahaan pengelola dana (investment company)

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. BRI SYARIAH BENGKULU

A. Sejarah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.³²

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat

³²Profil BRI Syariah, 2017

terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.³³

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses spin off-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.³⁴

B. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.³⁵

³³Profil BRI Syariah, 2017

³⁴Profil BRI Syariah, 2017

³⁵Profil BRI Syariah, 2017

2. Misi

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.³⁶

C. Produk-Produk

Bank Rakyat Indonesia Syariah banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapau produk-produk tersebut akan diuraikan sebagai berikut :³⁷

1. Tabungan BRISyariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Manfaat Ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

³⁶Profil BRI Syariah, 2017

³⁷Profil BRI Syariah, 2017

2. Tabungan Haji BRISyariah iB

Manfaat dari tabungan haji ini adalah Ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan produk ini adalah :

- a. Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- b. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)
- c. GRATIS asuransi jiwa dan kecelakaan
- d. GRATIS biaya administrasi bulanan
- e. Bagi hasil yang kompetitif
- f. Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
- g. Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu, tidak diberikan Kartu ATM
- h. Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji Anda
- i. Tersedia Fasilitas Dana Talangan Haji BRI Syariah iB yang merupakan solusi terbaik mempercepat ke Baitullah dengan persyaratan dan ketentuan mudah serta cepat.

3. Giro BRISyariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (wadi'ah yad dhamanah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.Keuntungan dan fasilitas yang diberikan berupa Online real time di

seluruh kantor BRISyariah dan Laporan dana berupa rekening Koran setiap bulannya.³⁸

4. Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (*Automatic Roll Over*) dan Bilyet Deposito.

5. Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRISyariah iB

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRISyariah iB merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya, sehingga Anda leluasa dalam mewujudkan niat menuju *Baitullah*. Manfaat Solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah.

6. Gadai BRISyariah iB

Gadai BRISyariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman Anda. Manfaat Pilihan tepat, penuh manfaat

³⁸Profil BRI Syariah, 2017

serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan adalah Persyaratan mudah dan proses cepat, Jenis emas yang dapat digadaikan : perhiasan ataupun emas batangan (LM atau lokal), Nilai pinjaman 90% dari nilai taksir barang, Biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas, Biaya simpan & pemeliharaan per 10 harian dibayar pada saat pelunasan pinjaman, Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang 2 kali, Fleksibilitas dalam pelunasan sesuai kemampuan, Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo tanpa biaya penalty, Penyimpanan yang aman dan berasuransi syariah serta Mendapat Sertifikat Gadai Syariah (SGS) sebagai bukti Gadai.³⁹

7. KKB BRISyariah iB

KKB BriSyariah iB merupakan produk jual-beli yang menggunakan system murabahah, dengan akad jual beli barang dengan menyatakakn harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual (fixed margin). Manfaat yang diberikan dengan menggunakan produk ini adalah system syariah, jangka waktu maksimal 5 tahun, cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu serta bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo. Produk ini dilaunching bertujuan untuk pembelian mobil baru, second, take over atau pengalihan pembiayaan KKB dari pembiayaan lain.

³⁹Profil BRI Syariah, 2017

8. KPR BRISyariah iB

Merupakan Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Manfaat produk ini yaitu Skim pembiayaan adalah jual beli (MURABAHAH), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*), Uang muka ringan, Jangka waktu maksimal 15 tahun, Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu, serta Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini peneliti mengemukakan hasil penelitian “faktor emosional dan rasional nasabah dalam menggunakan jasa perbankan (studi pada PT.BRI Syariah cabang Bengkulu)”. Berdasarkan wawancara terhadap nasabah PT. BRI Syariah cabang Bengkulu tahun 2018. Sebagaimana diterangkan dalam teknis analisis data dalam penelitian yang menggunakan analisis kualitatif deskriptif atau menggunakan pemaparan data yang diperoleh dari observasi, wawancara maupun dukumentasi . maka peneliti mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam peneliti ini.

Tabel 4.1

Informan Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1.	Yanto	Laki-laki	42 tahun
2.	Erwin	Laki-laki	30 tahun
3.	Ramudi	Laki-laki	27 tahun
4.	Mardiyan	Laki-laki	45 tahun
5.	Sugito	Laki-laki	47 tahun
6.	Hengki	Laki-laki	35 tahun
7.	Ferry	Laki-laki	32 tahun
8.	Alfian	Laki-laki	25 tahun
9.	Yulia	Perempuan	28 tahun
10	Evi	Perempuan	25 tahun
11	Khofifah	Perempuan	52 tahun
12	Melly	Perempuan	22 tahun
13	Elsa	Perempuan	26 tahun
14	Herawati.	Perempuan	55 tahun

A. Faktor emosional nasabah dalam penggunaan jasa perbankan PT. BRI

Syariah Cabang Bengkulu

Faktor emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. Pertama, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup didunia. Kedua, perspektif waktu setelah mati, yaitu pada periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia. Adanya perspektif waktu setelah mati pada nasabah muslim ini dapat menjelaskan mengapa seseorang nasabah baik syariah bahkan bisa menerima keuntungan yang nilainya lebih kecil sepanjang itu halal. Nasabah tertarik akan produk BRI Syariah (BRIS) berdasarkan pemahaman nasabah tersebut mengenai produk yang ditawarkan.

Hal ini berbanding terbalik dengan nasabah emosional yang tidak menghiraukan hal tersebut dimana nasabah rasional amat menekankan hal tersebut

Yulia selaku nasabah menjelaskan bahwa dia merupakan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bengkulu Karena dia menggunakan produk Bank Syariah Cabang Bengkulu dan semua transaksinya melalui Bank BRI Syariah Cabang Bengkulu, Yulia beragama islam. Yulia sudah menjadi nasabah Bank BRI Syariah pada tahun 2014 dan menurutnya produk-produk yang dia gunakan sudah sangat baik dan sudah sesuai dengan nilai-nilai ketentuan Syariah, menurutnya pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Cabang Bengkulu sudah sangat bagus dan memuaskan, dan yang membuatnya menjadi nasabah Bank BRI Syariah karena tertarik dengan produk yang ditawarkan yang berbasis syariah dan prosedurnya yang lebih mudah. Kualitas layanan yang saya dapatkan pada Bank BRI Syariah sangat baik dan produk yang ditawarkan juga sangat baik dan menarik.⁴⁰

⁴⁰ Wawancara kepada Yulia, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

Yanto selaku nasabah menjelaskan bahwa dia merupakan salah satu nasabah Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan yanto beragama Islam, dia sudah menjadi nasabah di Bank BRI Syariah cabang Bengkulu pada awal tahun 2016 dan produk Bank BRI Syariah cabang Bengkulu sudah lumayan baik dan sudah sesuai aturan dan nilai-nilai syariah dan ketentuan Islam, pelayanan di Bank BRI Syariah cabang Bengkulu sudah cukup baik dan yang membuat dia menggunakan Bank BRI Syariah cabang Bengkulu karena tertarik dengan embel syariah nya dan prosedurnya yang lebih mudah..⁴¹

Evi selaku nasabah menjelaskan bahwa dia merupakan nasabah Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan dia beragama Islam, evi menjadi nasabah dari tahun 2015 dan dia merasa puas dengan penggunaan produk Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan menurutnya sudah sesuai dengan nilai-nilai dan ketentuan islam, dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan nya sudah sangat baik dan ramah serta tidak ada pembedaan antara kelas social dan yang membuatnya memilih menjadi nasabah karena pelayanannya yang sangat baik dan prosedurnya yang mudah. Kualitas pelayanan nya sangat baik..⁴²

⁴¹ Wawancara Kepada Yanto, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁴² Wawancara kepada Evi, nasabah BRI Syariah tanggal 2 Februari 2019

Selain dengan menjelaskan tentang produk yang ada terdapat juga cara BRI Syariah menjelaskan akan kelebihan dari produk yang ada di BRI Syariah Cabang Bengkulu yaitu di jelaskan apa saja kelebihan-kelebihan produknya, dan apa yang menarik dari produk tersebut sehingga produk-produk yang ada terlihat kelebihannya kepada nasabah seperti yang dikatakan oleh Bapak Ramudi selaku nasabah bahwa memberikan penjelasan yang menarik guna menarik minat nasabah, seperti memberikan penjelasan mengenai kelebihan-kelebihan produk, sehingga membuat nasabah lebih antusias untuk mendengarkan penjelasan yang diberikan.

Erwin selaku nasabah menjelaskan bahwa dia puas dengan penggunaan produk pada bank syariah dan dia merupakan nasabah Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan beragama Islam serta Erwin sudah menjadi nasabah Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dari tahun 2016 dan dia merasa puas setelah menggunakan produk dari Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan menurutnya produk pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu sudah sesuai dengan syariat Islam dan aturan dalam Islam, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BRI Syariah cabang Bengkulu sangat baik dan ramah dalam penyampaian produk dan sangat ramah dalam mendengar keluhan nasabah, yang membuat dia menggunakan produk pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu karena pelayanan di bank ini sangat ramah dan baik serta tidak berbelit-belit.⁴³

⁴³ Wawancara kepada Erwin, Nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

Nasabah adalah orang yang melakukan kegiatan konsumsi, konsumsi adalah kegiatan seseorang dalam mengurangi / menghasilkan nilai guna suatu barang atau jasa perbankan. Perilaku nasabah adalah proses pengambilan keputusan dan aktivitas masing - masing individu yang dilakukan dalam rangka evaluasi, pendapatan, penggunaan atau mengatur barang dan jasa. Pada dasarnya, perilaku nasabah secara umum dibagi menjadi 2 yaitu perilaku nasabah yang bersifat rasional dan emosional. Yang dimaksudkan dengan perilaku nasabah yang bersifat rasional adalah tindakan perilaku nasabah dalam pembelian suatu barang dan jasa yang mengedepankan aspek-aspek nasabah secara umum, yaitu seperti tingkat kebutuhan mendesak, kebutuhan utama/primer, serta daya guna produk itu sendiri terhadap penggunaan produk.

Gejolak emosi maupun emosional apa pun, apakah itu kegembiraan, kemarahan, ataukah kesedihan, dapat berpengaruh terhadap kondisi kerja tubuh, sehingga mempengaruhi keseimbangan psikofisiologis. Karena adanya kesatuan antara aspek psikis dan aspek fisik, maka meskipun kegembiraan atau kesedihan merupakan suatu hal yang bersifat psikis, namun keduanya tetap akan mempengaruhi aspek-aspek fisiologis (kerja tubuh). Misalnya, kegembiraan yang berlebihan akan menyebabkan perubahan fisiologis seperti jantung berdebar-debar, ekskresi air mata, atau kekejangan otot-otot dalam batas-batas tertentu. Sebaliknya, jika terjadi peristiwa emosi negatif yang intensif, misalnya disebabkan oleh kemarahan, kesedihan atau kekecewaan yang mendalam, tentu juga dapat mempengaruhi keseimbangan psikofisiologis.

Faktor emosional dalam penelitian ini meliputi ketaatan beragama, psikologis dan atribut produk yang Islami. Ketaatan beragama adalah memenuhi kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun tidak wajib. Sebagaimana dalam surat al-Baqarah ayat 208

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”*⁴⁴

B. Faktor rasional nasabah dalam penggunaan jasa perbankan PT. BRI

Syariah Cabang Bengkulu

⁴⁴Dapartemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2004), h. 554

Faktor rasional dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah yang misalnya sangat mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin berdasarkan mahal dan murahya serta besar dan kecilnya.

Produk yang membuat nasabah tertarik di BRI Syariah Cabang Bengkulu adalah produk yang memberikan banyak keuntungan kepada nasabah seperti yang dikatakan oleh Bapak Ramudi selaku nasabah bahwa Produk yang banyak diminati nasabah adalah produk tabungan yang menguntungkan, seperti tabungan yang ada bonus-bonusnya. Tetapi tidak semua jenis simpanan diminati oleh nasabah, sehingga kami berusaha untuk melakukan upaya agar nasabah menjadi lebih tertarik untuk memilih produk yang ditawarkan.

Khofifah sebagai nasabah menjelaskan bahwa dia merupakan nasabah Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan beragama Islam, dia sudah menjadi nasabah Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dari tahun 2015 dan dia sangat puas setelah menggunakan produk Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan menurut nya di bank ini sudah sesuai berdasarkan syariat Islam dan pelayanan pada bank ini sudah sangat bagus dan ramah, menjadi nasabah pada bank ini memiliki banyak keuntungan dari pada bank-bank lain yang ada di Bengkulu ini.⁴⁵

BRI Syariah juga membuat agar nasabah merasa nyaman dengan

⁴⁵ Wawancara kepada Khofifah, Nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

pelayanan BRI Syariah Cabang Bengkulu dengan memberikan pelayanan yang ramah, apapun keluhan dan juga complain dari nasabah didengarkan dan di berikan solusi seperti yang dikatakan oleh Ramudi selaku nasabah bahwa Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tetap diutamakan, karena sebagai karyawan BRI Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan sepenuh hati agar nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Selain itu memberikan solusi untuk komplain-komplain yang diberikan nasabah kepada BRI Syariah.⁴⁶

Sugito selaku nasabah menjelaskan bahwa dia sudah menjadi nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu sejak tahun 2014 dan dia merupakan muslim beragama Islam dan dia sangat puas dengan produk-produk yang diberikan Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan pelayanan pada bank ini sangat baik dan sangat bagus serta dia merasa puas dengan pelayanan pada bank BRI Syariah cabang Bengkulu ini .⁴⁷

BRI Syariah Cabang Bengkulu menjaga hubungan komunikasi terhadap nasabahnya dengan baik dengan menjaga komunikasi kepada nasabah yang berasal dari semua kalangan baik itu masyarakat menengah sampai masyarakat di kalangan atas seperti yang dikatakan oleh Ramudi selaku nasabah bahwa komunikasi itu penting, semua informasi tersampaikan melalui komunikasi. Kami selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, seperti *marketing* mengunjungi tempat usaha nasabah, sehingga

⁴⁶ Wawancara kepada Ramudi, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁴⁷ Wawancara kepada Sugito, Nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

komunikasi tetap terjalin dengan baik.⁴⁸

Hengki selaku nasabah menjelaskan bahwa dia sudah menjadi nasabah di Bank BRI Syariah cabang Bengkulu pada tahun 2016 dan dia beragama Islam serta dia sangat puas dengan pelayanan dan juga produk yang ada di Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan menurut nya kualitas pelayanan yang ada di bank ini sangat bagus dan produk-produk yang ditawarkan pada bank ini sangat baik dan karyawan nya sangat ramah..⁴⁹

Melly selaku nasabah menjelaskan bahwa dia merupakan nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan dia beragama Islam. Melly sudah menjadi nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu sejak tahun 2017 dan dia sangat puas dengan pelayanan dan juga produk yang ditawarkan pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan menurut nya produk yang ada pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu ini sudah sesuai dengan ajaran dan syariah agama Islam. Alasan dia menggunakan jasa Bank BRI Syariah cabang Bengkulu karena menurutnya pada bank ini mendapatkan banyak keuntungan dan juga karyawan nya yang ramah dan baik karena melayani nasabah yang kurang mengerti dengan dunia perbankan dengan baik dan sabar.⁵⁰

BRI Syariah Cabang Bengkulu melakukan inovasi akan produk yang disajikan pada nasabah sehingga adanya perubahan-perubahan yang membuat nasabah tertarik untuk menjadi nasabah dari produk-produk yang ada seperti yang dikatakan oleh Ramudi selaku nasabah bahwa inovasi adalah hal penting

⁴⁸ Wawancara kepada Ramudi, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁴⁹ Wawancara kepada Hengki, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁵⁰ Wawancara kepada Melly, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

dilakukan untuk menarik minat nasabah agar nasabah tetap bertahan dan loyal pada BRI Syariah.⁵¹

Elsa selaku nasabah menjelaskan bahwa daia merupakan nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Bengkulu dan dia beragama Islam dan dia sudah menjadi nasabah pada tahun 2017 dan dia merasa puas dengan produk yang ditawarkan bank ini dan pelayan yang dia dapat pada bank ini sangat baik dan karyawan nya sangat ramah serta menurut nya produk yang ditawarkan bank ini sudah sesuai dengan syariat Islam. Alasan dia menggunakan jasa Bank BRI Syariah cabang Bengkulu karena prosedur nya yang mudah dan disini didapatkan banyak keuntungan dan kenyamanan.⁵²

BRI Syariah Cabang Bengkulu menyajikan variasi produk yang beragam mulai dari pembiayaan, tabungan, giro, deposito, dan gadai seperti yang dikatakan oleh Ramudi selaku nasabah bahwa banyak variasi produk yang ada di BRI Syariah, sama halnya dengan Bank syariah lainnya seperti pembiayaan murabahah, tabungan BRI Syariah, tabungan haji. Hampir semua produk BRI syariah memiliki variasi.⁵³

Ferry selaku nasabah juga menjelaskan bahwa produk BRI Syariah yang ditawarkan bervariasi. Terutama tabungan, pembiayaan, dan gadai. dia sudah menjadi nasabah bank BRI Syariah cabang Bengkulu sejak pada awal tahun 2015 dan dia merasa puas dengan penggunaan produk bank BRI Syariah cabang Bengkulu, dan dia beragama islam dan menurutnya sudah sesuai

⁵¹ Wawancara kepada Ramudi, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁵² Wawancara kepada Elsa, Nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁵³ Wawancara kepada Ramudi, Marketing BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

dengan nilai nilai dan ketentuan syariat islam.⁵⁴

Alfian selaku nasabah menjelaskan bahwa penjelasan yang diberikan oleh BRI Syariah begitu menarik dengan pelaksanaannya sehingga menarik minat nasabah. alfian menjadi nasabah sejak pada akhir tahun 2017 dan alfian beragama islam dan produk bank BRI Syariah cabang bengkulu sudah lumayan baik dan sudah sesuai dengan nilai nilai syariat islam .⁵⁵

Produk pada BRI Syariah dari waktu ke waktu terus berkembang. Dulu produk pada BRI Syariah hanya ada pembiayaan murabahah saja, tetapi sekarang sudah ada pembiayaan lainnya seperti muarakah seperti yang dikatakan oleh Ramudi selaku nasabah bahwa produk BRI Syariah selalu berkembang, dimana sebelumnya pembiayaan hanya ada pembiayaan murabahah, sekarang ada musyarakah. Sekarang terdapat tabungan haji dan ada program untuk produk baru.⁵⁶

Satria selaku nasabah menjelaskan bahwa selalu ada perkembangan produk BRI Syariah, misalnya untuk sekarang akan ada asuransi dimana sebelumnya belum ada, dan hengki sudah menjadi nasabah di bank BRI Syariah cabang Bengkulu pada tahun 2018 dan produk bank BRI Syariah cabang Bengkulu sudah cukup baik dan sesuai dengan nilai nilai syariat.⁵⁷

Herawati selaku nasabah menjelaskan bahwa terjadi perkembangan pada produk BRI Syariah, seperti tabungan yang semula hanya tabungan biasa kemudian bertambah ada tabungan haji yang tentunya bermanfaat untuk

⁵⁴ Wawancara kepada Ferry, *marketing* BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁵⁵ Wawancara kepada Herawati, Nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁵⁶ Wawancara kepada Alfians, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

⁵⁷ Wawancara kepada Hengki, nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

memiliki tabungan haji herawati merupakan salah satu nasabah bank BRI Syariah cabang Bengkulu pada awal tahun 2016 dan produk bank BRI Syariah cabang Bengkulu sudah lumayan baik dan sesuai ketentuan syariat islam, herawati beragama islam, dan pelayan di bank BRI Syariah cabang Bengkulu sudah baik dan membuat dia menggunakan bank BRI Syariah karena tertarik dengan embel syariah nya dan prosedurnya mudah .⁵⁸

Rasional didasarkan pada pengetahuan seseorang tentang informasi dan situasi. Faktor rasional dapat mempengaruhi pemikiran dan pengetahuan nasabah yang misalnya sangat mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin berdasarkan mahal dan murahnya serta besar dan kecilnya. Hal ini berbanding terbalik dengan nasabah emosional yang tidak menghiraukan hal tersebut dimana nasabah rasional amat menekankan hal tersebut.

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

⁵⁸ Wawancara kepada Herawati, Nasabah BRI Syariah tanggal 4 Februari 2019

Sebagai contoh ketika biaya layanan perbankan syariah lebih tinggi dari pada perbankan konvensional, maka nasabah rasional bertindak cepat dengan menarik seluruh simpanannya dan memindahkannya keperbankan konvensional yang dirasa lebih murah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Schmitt suatu pendekatan yang melibatkan emosi dan perasaan konsumen dengan menciptakan pengalaman-pengalaman yang positif dan tak terlupakan sehingga konsumen mengkonsumsi dan fanatik terhadap produk tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Parasuraman dalam Sangadji mendefinisikan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis.

Pengalaman yang telah di alami oleh nasabah ketika menggunakan produk yang ada pada BRI Syariah Cabang Bengkulu telah membuat nasabah merasa puas jika pengalaman yang mereka alami adalah pengalaman yang baik, misalnya pengalaman pada acara, nasabah pernah mengikuti acara yang diselenggarakan oleh pihak BRI Syariah dan mereka merasa tertarik untuk menggunakan produk yang ada pada BRI Syariah dan juga pengalaman nasabah dengan lingkungan BRI Syariah yang sopan dalam memberikan pelayanan karena berada pada lingkungan bernuansa Islami.

Penelitian ini membuktikan bahwa BRI Syariah Cabang Bengkulu selalu memberikan hal yang berbeda dari Bank Syariah lainnya, sehingga

nasabah akan mendapatkan pengalaman positif dan secara otomatis mereka akan menceritakan kepada masyarakat sekitar tentang pengalaman yang didapat selama di BRI Syariah Cabang Bengkulu. Sesuai dengan yang dinyatakan oleh Venkat bahwa pengalaman positif yang didapat terhadap perusahaan tertentu, maka mereka akan sukarela menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain.

Nasabah yang telah mengunjungi dan melakukan aktivitas di BRI Syariah Cabang Bengkulu akan mendapatkan pengalaman menarik seperti yang dijelaskan sebelumnya, saat mendapatkan sesuatu yang melebihi harapan pelanggan saat itulah pelanggan mendapatkan kepuasan. Sesuai dengan teori Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja produk dengan keinginan yang diharapkan. Jika kinerja produk lebih rendah dengan yang diharapkan maka seorang pelanggan akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja produk yang diberikan melebihi atau sama dengan yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan timbul rasa kepuasan pada pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis paparkan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor emosional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu adalah nasabah menggunakan produk di BRI Syariah bukan berdasarkan pemikiran yang logis tetapi pemikiran yang lebih cenderung ke emosional misalnya nasabah menggunakan jasa produk BRI syariah karena BRI Syariah merupakan bank syariah yang bernuansa Islami dan sesuai dengan pemikiran nasabah.
2. Faktor rasional nasabah dalam mempengaruhi penggunaan jasa perbankan PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu berdasarkan pemikiran dan pengetahuan nasabah yaitu pelayanan yang diberikan oleh bank, mempertimbangkan keuntungan, bagi hasil, bonus yang didapatkan, kemudahan fasilitas yang didapatkan, jika mengajukan kredit sangat mempertimbangkan bunga atau margin.

B. Saran

1. Diharapkan peneliti lain selanjutnya meneliti tentang permasalahan lain yang berhubungan dengan faktor emosional dan faktor rasional
2. Bagi Pihak BRI Syariah agar bisa mempertahankan loyalitas nasabah yang sudah mereka terapkan kepada nasabah melalui faktor emosional dan faktor rasional

DAFTAR PUSTAKA

- Admadja, Suma. *Pengantar Study Sosial*. Jakarta : Penerbit Alumni. 2013.
- Arif, Mohammad Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Ali Zainudin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2018.
- Amir., Rukmana. *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: Erlangga. 2015.
- Burhanuddin. *Aspek Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Dapartemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahan*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media. 2004.
- Etta., Sopiah. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset. 2013.
- Firdaus, Muhammad. *Konsep dan Implementasi Bank Sayariah*. Jakarta: renaissance. 2016.
- Hamdi, Asep Saepul., E.Bahrudin. *Metapel Penelitian Kuantitatif: aplikasi dalam pendidikan*. Yogyakarta: CV.Budi Utama. 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2015.
- Iska. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia Dalam Prespektif Fikih Ekonomi*. Yogyakarta: Fajar Media. 2012.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2014.
- Kasmadi, Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA. 2016.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2013.
- Muhammad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Cet. 1. Yogyakarta: UII Press. 2014.

- Muhammad, Djumhana. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bhakti. 2016.
- Malayu, Hasibuan. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2015.
- Nasir, Moh. *Metode Penelitian*. Bandung: Mizan. 2016.
- Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Salim, Agus. *Perubahan Sosial*. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana Yogya. 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sunarto. *Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama. 2013.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian* Jakarta: Bumi Aksara. 2016.
- Pawito. *Penelitian Komunikasi*, Yogyakarta: Pelangi Perkasa. 2017.
- Philip Kotler., Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, edisi 13 Alih Bahasa* Benyamin Molan: PT. INDEX. 2015.
- Stephen P. Robbins., Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi Edisi 16*, (Jakarta: Salemba Empat. 2015.
- Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Rineka Cipta. 2012.

