

SKRIPSI

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH BANK BRI UNIT LERO PINRANG
(BERDASARKAN EKONOMI ISLAM)**



OLEH

**JUMRIANI
NIM: 15.2300.008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH BANK BRI UNIT LERO PINRANG
(BERDASARKAN EKONOMI ISLAM)**



OLEH

**JUMRIANI
NIM: 15.2300.008**

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENJADI
NASABAH BANK BRI UNIT LERO PINRANG
(BERDASARKAN EKONOMI ISLAM)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH

Disusun dan diajukan oleh

JUMRIANI

15.2300.008

Kepada

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PAREPARE

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Proses Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah
Bank BRI Unit Lero (Berdasarkan Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Jumriani

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
No.B. 422 /In.39/Febi/03/2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H
NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H
NIP : 19650218 199903 2 001



Mengetahui:



Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menjadi Nasabah Bank BRU Unit Lero Pinrang (Berdasarkan Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Jumriani

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam No.B. 422 /In.39/Febi/03/2019

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H.

(Ketua)

(.....)

Dra. Rukiah, M.H.

(Sekretaris)

(.....)

Dr. Damirah, S.E, M.M.

(Anggota)

(.....)

Rusnaena, M. Ag.

(Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Nurdiah dan Ayahanda Kamri tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr. Zainal Said, M.H dan ibu Dra. Rukiah, M.H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan. M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan bapak Dr. Zainal Said, M.H sebagai wakil Dekan I “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam” serta Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena , M.Pd. sebagai wakil Dekan II atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa IAIN Parepare
3. Ibu Dr. Hj. Saidah, S. HI . M.H selaku penasehat akademik khusus untuk penulis atas arahannya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen pada program studi perbankan Syariah yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
5. Bapak dan ibu staf admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.

6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan dan karyawan Bank BRI Unit Lero yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Keluarga terutama kakak dan kakak sepupu yang selalu membantu memberikan do'a dan support selama penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman yang ada di Pondok Ashyfah, Munirah, Sukriani, Nirwana, Mujahida, ibu dan bapak pondok Hastuti dan Naharuddin yang selalu memberikan dorongan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
10. Para sahabat dan orang terdekat Hasna, Rusmianti, Riskaeni, Misra, Fitriyanti, Asmira, Nurlela, Lisa Almaisyah, Indri Irfanita dan Kamaruddin yang selalu memberi nasehat dan dukungan, dorongan dan setia menemani dan memberikan semangat suka dan duka pembuatan skripsi ini semoga kita bisa sukses bersama kedepannya.
11. Sahabat-sahabat KPM (Kuliah Pengabdian Masyarakat) yang memberi semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat Perbankan Syariah 2015 yang memotivasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 22 Februari2021
Penulis,

Jumriani
NIM. 15.2300.008



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jumriani
NIM : 15.2300.008
Tempat/Tgl Lahir : Lero,M 17.Mei.1996
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menjadi Nasabah
Bank BRI Unit Lero (Berdasarkan Ekonomi Islam).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 22 Februari 2021

Penulis,

Jumriani
NIM 15.2300.008

ABSTRAK

Jumriani, *Proses Pengambilan Keputusan dalam Menjadi Nasabah Bank BRI Unit Lero Pinrang (Berdasarkan Ekonomi Islam)* (Dibimbing oleh Zainal Said dan Rukiah).

Prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan nasabah yaitu dalam pelayanan nasabah harus mempunyai prospek atau usaha untuk menyehatkan kembali fungsi Perbankan agar dalam pelayanan nasabah akan maksimal, dan pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah mereka akan mencari informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan menjadi nasabah, dan punya beberapa pertimbangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengambilan keputusan dalam menjadi nasabah pada Bank BRI Unit Lero, serta ekonomi islam dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah. Prospek BRI Lero dalam pelayanan nasabah yaitu memperbaiki perekonomian nasional yang terpuruk akibat krisis, memang memerlukan perjuangan berat dan sungguh-sungguh.

Pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah yaitu sebelum memutuskan menjadi nasabah perlu adanya informasi yang jelas agar keputusan yang diambil tidak merugikan diri sendiri, pencarian informasi itu sangat penting karena dalam memutuskan menjadi nasabah itu perlu keputusan yang matang agar kita tidak salah dalam memutuskan menjadi nasabah. Sebelum menjadi nasabah memang perlu adanya pertimbangan terlebih dahulu agar kita tidak salah langkah dalam memutuskan suatu hal. Kita harus mengetahui manfaat apa yang diperoleh sebelum memutuskan menjadi nasabah.

Kata Kunci : Pengambilan Keputusan : Bank BRI Lero, Menjadi Nasabah, dan Ekonomi Islam.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian	7
B. Tinjauan Teori.....	11
1. Teori Proses	11

2. Bank	13
3. Ekonomi Islam	26
C. Tinjauan Konseptual	38
D. Kerangka Pikir	45
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
C. Fokus Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	51
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan nasabah	52
B. Pertimbangan Masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang	62
C. Analisis Ekonomi terkait keputusan nasabah	75
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
 BIODATA PENULIS	

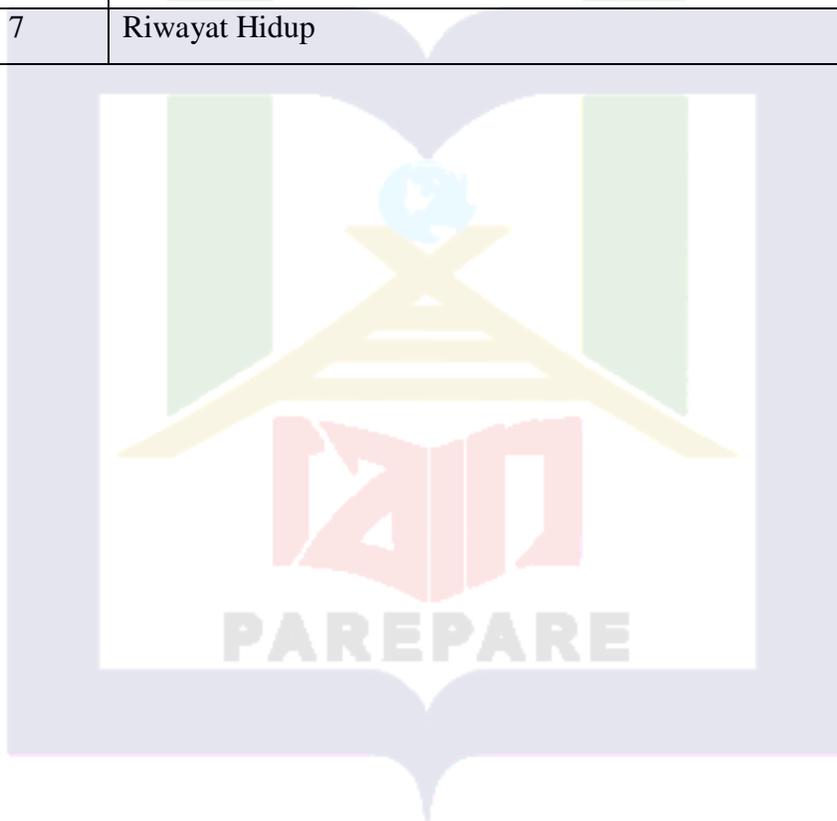
DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL GAMBAR
1	Bagan Kerangka Pikir



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN
1	Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Narasumber
2	Surat Keterangan Wawancara
3	Surat Izin Melakukan Penelitian Dari IAIN PAREPARE
4	Surat Izin Penelitian dari Pemerintah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5	Surat Selesai Meneliti dari Bank BRI Unit Lero Pinrang
6	Dokumentasi Skripsi
7	Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu sumber permodalan bagi berbagai usaha, suatu Bank di defenisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak¹. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi Bank pada umumnya adalah menerima berbagai bentuk simpanan dari masyarakat, memberikan kredit baik bersumber dari dana yang di terima dari masyarakat maupun dana yang di terima dari pemilik Bank (pemegang saham), pemerintah maupun Bank Indonesia (BI). Menurut UU RINo. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang di persamakan.

Bank Islam atau selanjutnya di sebut dengan Bank Syariah, adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa di sebut dengan Bank dan bunga, adalah lembaga keuangan /Perbankan yang operasional dan produknya di kembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Saw, atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya di sesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwaatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam.

¹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan, Ed.9* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), h. 1-2.

Asal mula kegiatan Perbankan dimulai dari jasa penukaran uang. Itulah sebabnya Bank itu dikenal sebagai tempat menukar uang atau meja tempat menukarkan uang. Dalam perkembangan selanjutnya kegiatan Perbankan dengan kegiatan simpanan. Selanjutnya kegiatan perbankan berkembanglah dengan kegiatan peminjaman uang, yaitu dengan cara uang yang disimpan oleh masyarakat yang membutuhkannya².

Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah Islam, bank Islam juga adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadis. Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.³

Pengertian menghimpun dana adalah mengumpulkan uang dengan cara “membeli” dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pengumpulan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh Bank dengan menggunakan berbagai strategi agar masyarakat mau memberikan dan menyimpan dananya di Bank. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan giro, tabungn, sertifikat deposito, dan deposito berjangka, yang masing-masing memiliki kelebihan dan keuntungan sendiri⁴.

² “Bank”, *Wikipedia The Free Encyclopedia*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 September 2020)

³ *Karnanen Perwataatmadja dan m. Syafe’l Antonio, Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT Dana Bakhti Wakaf, 1997), h. 1.

⁴ *Kasmir, Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

Strategi Bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan insentif berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut antara lain berupa bunga bagi Bank konvensional, dan bagi hasil bagi Bank Syariah. Disamping itu, Bank juga memberikan rangsangan lain yang berupa sinder mata, hadiah, pelayanan yang mudah melalui sms Banking dan lainnya⁵.

Bagi bank-bank yang menganut prinsip konvensional, keuntungan yang diperoleh adalah dari selisih simpanan yang di berikan kepada penyimpanan dengan bunga pinjaman atau kredit yang di salurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini dalam isitilah perbankan disebut *spread based*. Apabila suatu bank mengalami kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar daripada suku bunga kredit maka selisih ini dikenal dengan nama *negative spread*⁶.

Pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain:

1. Memindahkan uang
2. Menerima dan membayarkan kembali uang rekening Koran
3. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
4. Membeli dan menjual surat-surat berharga
5. Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang
6. Memberi jaminan bank

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, Bank Islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap pertentangan antara bunga bank dengan

⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: AMZAH, 2010), h. 498.

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 13.

riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam. Bank Islam lahir di Indonesia yang gencarnya pada sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-Undang No.7 Tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-Undang perbankan No.10 Tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. Keberadaan bank syariah semakin mapan setelah diundangkannya UU No. 21 Tahun 2010 tentang perbankan syariah.⁷

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Prospek BRI Unit Lero Pinrang dalam pelayanan nasabah?
2. Bagaimana pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang?
3. Bagaimana analisis ekonomi terkait keputusan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prospek BRI Unit Lero Pinrang dalam pelayanan nasabah.
2. Untuk mengetahui pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang.
3. Untuk mengetahui analisis ekonomi terkait keputusan nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis, bagi pihak akademisi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan pemikiran dalam bidang

⁷ *Muhamad, Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta :UII Press,2000), h. 63.

Perbankan.Selain itu diharapkan memberikan wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori-teori yang telah di dapat di bangku perkuliahan ke dalam praktik yang sesungguhnya dalam suatu instansi atau perusahaan serta untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan peneliti dalam meneliti sebuah masalah.

2. Kegunaan praktis, bagi pihak Bank Rakyat Indonesia Unit Lero Pinrang. Hasil penelitian ini di harapkan memberikan masukan bagi pihak Bank Rakyat Indonesia Unit Lero Pinrang dalam rangka mengatasi pengaruh keputusan menjadi nasabah Bank BRI dan diharapkan penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam keputusan menjadi nasabah kepada masyarakat.
3. Kegunaan bagi pihak lain.Peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam mendalami masalah yang sama, sehingga kekurangan dan kelemahan yang ada pada penelitian ini dapat diperbaiki.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Secara umum, tinjauan pustaka merupakan bagian di mana calon peneliti harus mendemonstrasikan hasil bacaannya yang ekstensif terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok masalah yang akan di teliti. Dalam hal ini, sangat di anjurkan menggunakan referensi atau literatur yang berkaitan dengan variabel atau domain pembahasan⁸.

A Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitian pada intinya dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan topik yang akan di teliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga tidak ada pengulangan dalam penelitian kali ini. Ada beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan masalah keputusan menjadi nasabah, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Riska dengan judul “Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP”. Pada penelitian ini dibahas mengenai pengaruh kualitas hubungan (kepercayaan, kepuasan, persepsi nilai, komunikasi dan ikatan social) terhadap loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang, dan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang.⁹

⁸ Wardah Hanafie Das, dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Skripsi dan Tesis* (Fakultas Agama Islam, 2014), Edisi Pertama, h. 68-69.

⁹Riska, *Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam: Parepare, 2018), h. 67.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Riska dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu dari segi pengaruhnya, pada penelitian terdahulu pengaruh yang digunakan adalah kualitas hubungan terhadap loyalitas menabung di bank, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, pengaruh yang digunakan adalah peran lingkungan dan individu dalam keputusan menjadi nasabah di bank. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh dan keputusan menjadi nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Sapira dengan judul “Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali”. Pada penelitian ini dibahas mengenai keputusan nasabah tentang suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa, atau keputusan dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya suatu keputusan, faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali ialah faktor syariahnya yang system operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, faktor kualitas manajemen yang terkenal dan terpercaya serta dikelola oleh para pimpinan yang profesional, dan suasana bank yang Islami.¹⁰

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Eka Sapira dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu pada penelitian terdahulu berfokus kepada jenis tabungan yang akan dipilih pada suatu bank seperti tabungan dan deposito, sedangkan

¹⁰Eka Sapira, *Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali*, (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare, 2019), h. 80.

penelitian yang dilakukan oleh penulis, berfokus pada peran lingkungan dan individu dalam keputusan menjadi nasabah di bank. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama membahas tentang keputusan menjadi nasabah pada bank.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)”. Pada penelitian ini dibahas mengenai bentuk-bentuk pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah, maka berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih tabungan mudharabah di bank BRI Syariah KCP Pinrang.¹¹

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu pada penelitian terdahulu berfokus kepada pengaruh nasabah dan jenis tabungan yang akan dipilih pada suatu bank yaitu mudharabah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, berfokus pada peran lingkungan dan individu dalam keputusan menjadi nasabah di bank. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh nasabah dan keputusan menjadi nasabah pada bank.

¹¹ Fatimah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)*, (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare, 2019), h. 82.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian ini, yaitu dari segi keputusan menjadi nasabah. Akan tetapi, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian terdahulu, karena belum ada yang membahas secara khusus mengenai peranlingkungan dan individu dalam keputusam menjadi nasabah. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan judul “ Proses pengambilan keputusan dalam menjadi nasabah di bank BRI Unit Lero Pinrang”.



B Tinjauan Teoritis

1 Teori Proses

Berkenaan dengan bagaimana perilaku timbul dan dijalankan. Adapaun teori yang berkenaan dengan teori-teori proses yaitu :

1. Teori Pengharapan (Expectancy theory)

Dimana individu diperkirakan akan menjadi pelaksana dengan prestasi tinggi bila:

- a. Kemungkinan usaha mereka mengarah ke prestasi yang tinggi.
- b. Kemungkinan mencapai hasil yang menguntungkan.
- c. Hasil-hasil tersebut akan menjadi pada keadaan keseimbangan, penarik efektif bagi mereka.

Menurut Victor Vroom (teori nilai pengharapan Vroom) orang di motivasi untuk bekerja bila:

- a. Usaha-usaha yang di tingkatkan akan mengarahkan ke balas jasa tertentu.
- b. Menilai balas jasa dari hasil usahanya.

2. Teori Pembentukan Perilaku (Operant conditioning)

Teori ini di kemukakan oleh B.F. Skinner yang didasarkan pada hukum pengaruh (Law of Effect), bahwa perilaku yang diikuti dengan konsekuensi-konsekuensi pemuasa cenderung diulang, sedang perilaku yang diikuti konsekuensi hukuman cenderung tidak diulang. Ada empat teknik yang dapat digunakan manajer untuk mengubah perilaku bawahan, antara lain :

- a. Penguatan positif, bisa positif maupun sekunder
- b. Penguatan negative, individu akan mempelajari perilaku yang membawa konsekuensi yang tidak menyenangkan dan menghindarinya dimasa mendatang.

- c. Pemadaman, dilakukan dengan peniadaan penguatan.
- d. Hukuman, manajer mengubah perilaku bawahan yang tidak tepat dengan pemberian konsekuensi-konsekuensi negatife.

3. Teori Porter Lawyer (Motivasi)

Merupakan teori pengharapan dari motivasi dengan versi orientasi masa mendatang dan menekankan antisipasi tanggapan atau hasil. Dasarnya yaitu kemungkinan usaha penharapan yang di rasakan, usaha yang di jalankan, prestasi yang di capai, pengharapan yang di terima, kepuasan yang terjadi dan mengarahkan ke usaha di masa yang akan datang.

Model pengharapan menyajikan sejumlah implikasi bagi manajertentang bagaimana seharusnya memotivasi bawahan dan implikasi. Implikasi ini mencakup:

- a. Pemberian penghargaan yang sesuai dengan kebutuhan bawahan.
- b. Penentuan prestasi yang di inginkan.
- c. Pembuatan tingkat prestasi yang dapat dicapai.
- d. Hubungan penghargaan dengan prestasi.
- e. Penganalisaan faktor-faktor yang bersifat berlawanan dengan efektifitas penghargaan.
- f. Penentuan penghargaan yang mencukupi.

Implikasi bagi organisai adalah :

- a. Sistem penghargaan yang dapat memotivasi perilaku.
- b. Pekerjaan dibuat sebagai pemberian penghargaan secara intrinsik.
- c. Atasan langsung mempunyai peranan penting dalam proses motivasi.

4. Teori Keadilan

Orang akan selalu membandingkan antara masukan dalam bentuk pendidikan, pengalaman, latihan dan usaha dengan hasil atau penghargaan yang di terima. Keyakinan tentang adanya ketidakadilan akan berpengaruh pada perilaku pelaksana kegiatan. Faktor kunci bagi manajer yaitu mengetahui apakah ketidakadilan di rasakan, bukan apakah ketidakadilan secara nyata ada. Teori keadilan ini memberikan implikasi bahwa penghargaan harus di berikan sesuai yang di rasa adil oleh individu yang bersangkutan.¹²

2 Bank

1 Pengertian Bank

Menurut bahasa, kata bank dari bahasa Italia “banca” yang artinya “meja” atau “tempat menukar uang”¹³ menurut istilah, Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintasan pembayaran dan peredaran uang¹⁴. Menurut Kasmir, secara sederhana Bank dapat diartikan sebagai “lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan meyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya¹⁵.”

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pengertian Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka

¹² Aril Bagen, *Teori-Teori Proses*” Blog Aril Bagen. <http://teori-teori proses. Blogspot.com>. 29 januari 2020.

¹³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

¹⁴ Anton M Moeliono, *et. Al., Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, cet II, 1989), H. 78.

¹⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 11

meningkatkan taraf hidup rakyat banyak¹⁶. Berdasarkan defenisi tersebut, dapat dipahami bahwa Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan dengan tiga bentuk kegiatan, yaitu: Menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lainnya.

Pengertian menghimpun dana adalah mengumpulkan uang dengan cara “membeli” dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pengumpuan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh Bank dengan menggunakan berbagai strategi agar masyarakat mau memberikan dan menyimpan dananya di Bank. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat dalah simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka, yang masing-masing memiliki kelebihan dan keuntungan sendiri¹⁷.

Strategi Bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan insentif berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut antara lain berupa bunga bagi Bank konvensional, dan bagi hasil bagi Bank Syariah. Disamping itu, Bank juga memberikan rangsangan lain yang berupa sinder mata, hadiah, pelayanan yang mudah melalui sms banking dan lainnya¹⁸.

Bagi bank-bank yang menganut prinsip konvensional, keuntungan yang diperoleh adalah dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpanan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini dalam istilah Perbankan disebut *spread based*. Apabila suatu mengalami kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar daripada suku bunga kredit maka selisih ini dikenal dengan nama *negative spread*¹⁹.

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 12.

¹⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

¹⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (jakarta:AMZAH, 2010), h. 498.

¹⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 13.

2 Sejarah Bank

Asal mula kegiatan Perbankan dimulai dari jasa penukaran uang. Itulah sebabnya Bank itu dikenal sebagai tempat menukar uang atau meja tempat menukarkan uang. Dalam perkembangan selanjutnya kegiatan Perbankan dengan kegiatan simpanan. Selanjutnya kegiatan perbankan berkembanglah dengan kegiatan peminjaman uang, yaitu dengan cara uang yang disimpan oleh masyarakat yang membutuhkannya²⁰

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu Bank tertua di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Pada tahun 2018, BRI merayakan ulang tahunnya yang ke 123 dan telah meluncurkan produk digital Bank terbaru. Produk-produk tersebut pada akhirnya akan memperkuat komitmen BRI untuk masuk sebagai Bank digital dan membantu semua transaksi yang berbasis digital. Selain itu BRI juga sempat mendukung industri infrastruktur nasional dan telah dinobatkan oleh Global Finance sebagai Bank terbaik di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut faktor yang menjadi pertimbangan Global Finance untuk penilaian, diantaranya aset, laba, layanan Perbankan, inovasi, dan pricing yang kompetitif.

Selanjutnya Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank sentral melewati perturan Undang-Undang No 13 tahun 1968 Bank Rakyat Indonesia di mantapkan kembali untuk melaksanakan perannya menjadi Bank umum.

Perkembangan Bank BRI akhirnya menghadapi perubahan kembali pada tahun 1990, tepatnya berganti menjadi PT melewati peraturan Undang-Undang Perbankan No 7 tahun 1992. Pada awal berganti menjadi PT, kepemilikan Bank BRI 100% di kuasai oleh Pemerintahan Indonesia, Setelah itu, pada tahun 2003 pemerintahan menjual sahamnya sebesar 30% dan nama Bank tersebut berganti menjadi dengan nama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

²⁰ "Bank", *Wikipedia The Free Encyclopedia*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 September 2020)

Setelah Indonesia berhasil merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 dari penjajahan Belanda dan Jepang, BRI menjadi Bank pertama RI berdasarkan peraturan pemerintah no 1 tahun 1946 Pasal 1. BRI sempat berhenti beroperasi selama setahun. BRI beroperasi kembali pada tahun 1949 setelah adanya perjanjian Renville antara Indonesia dan Belanda untuk berdamai dan Indonesia tetap merdeka.

Setelah terjadinya perjanjian Renville, Bank ini yang pada saat itu masih menggunakan nama Belanda secara resmi berganti menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Selain berganti nama, Bank ini juga mengalami peleburan berdasarkan peraturan pemerintah no 41 tahun 1960 dengan membentuk BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan). BKTN juga kemudian diintegrasikan ke bank Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi tani nelayan (BUKTN) berdasarkan penetapan Presiden No 9 tahun 1965. Selain itu Bank lain yang juga merupakan Bank peleburan BRI adalah Nederlandsche Maatschappij (NHM), yang menjadi Bank Exim, dan Bank Tani Nelayan (BTN). BRI juga sempat menjadi Bank sentral melalui peraturan UU no 13 tahun 1968, dan kemudian ditetapkan kembali dan menjalankan tugasnya lagi sebagai Bank umum pada UU no 21 tahun 1968.

Bank merupakan hasil perkembangan cara-cara penyimpanan harta benda. Para saudagar merasa khawatir membawa perhiasan dan yang lain-lainnya dari satu tempat ketempat lainnya karena dipelabuhan dan tempat-tempat lain terdapat banyak pencuri. Maka Bank merupakan alternatif yang tepat untuk menitipkan barang-barang berharga karena Bank dapat dipercaya dan dapat menjaga harta dengan kekuatan tenaga. Dengan demikian berdirilah Bank-bank dengan caranya. Bank memberi jaminan kepada penyimpan dan penyimpanan dapat pula menggunakan simpanan nya dengan mempergunakan *cheque*, wesel, dan surat-surat lainnya²¹.

²¹ Hendi suhendi, *Fiqh Muamalat* (jakarta: Rajawalipers, 2010), h. 275.

Sejarah Perbankan dimulai dari wilayah Benua Eropa mulai zaman Babylonia, yang kemudian dilanjutkan ke zaman Yunani Kuno dan Romawi. Bank pertama berdiri di Venesia dan Genoa di Italia, kira-kira abad ke-14. Kota-kota tersebut dikenal sebagai kota perdagangan. Dari kedua kota ini berpindah sistem Bank ke Eropa Barat. Bank-bank yang terkenal saat itu di Benua Of Genoa, dan Bank of Barcelona tahun 1320²².

Di Inggris, Perbankan baru dimulai pada abad ke-16. Sebagai negara yang mengembangkan sayap dengan mencari daerah jajahan, perkembangan Perbankan pun ikut dibawah ke Negara jajajahannya, seperti Amerika, Afrika, dan Asia yang memang sudah terkenal memiliki perang yang sangat penting di bidang perdagangan. Di Inggris didirikan Bank Of England pada tahun 1696²³.

Di Indonesia, perkembangan Perbankan tidak lepas dari zaman penjajahan Hindia Belanda. Pemerintah Hindia Belanda lah yang memperkenalkan dunia Perbankan kepada masyarakat Indonesia. Pada zaman pemerintahan Hindia Belanda terdapat beberapa Bank yang memegang peranan yang sangat penting. Setelah Indonesia merdeka, perkembangan Perbankan bertambah maju dengan pesat. Beberapa Bank milik Belanda dinasionalisasi oleh Pemerintah Republik Indonesia menjadi Bank milik pemerintah Indonesia²⁴.

Dalam perkembangan selanjutnya, setelah keluarnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pertumbuhan Perbankan di Indonesia maju dengan pesat. Disamping bank-bank pemerintah, juga bermunculan bank-bank swasta, yang

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 16

²³ "Bank", *Wikipedia The Free Encyclopedia*.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 september 2020)

²⁴ "Bank di Indonesia", *Wikipedia The Free Encyclopedia*.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 september 2020)

jumlahnya sangat banyak. Ketika terjadi krisis moneter pada tahun 1998, Bank swasta banyak yang di likuidasi sedangkan Bank pemerintah ada yang terpaksa harus melaksanakan merger. Berikut ini nama-nama Bank milik Indonesia yang ada sampai sekarang:

1. Bank Negara Indonesia 1946 (BNI)
2. Bank Tabungan Negara (BTN)
3. Bank Sentral (Bank Indonesia)
4. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
5. Bank Pembangunan Daerah (BPD)
6. Bank Mandiri, yang merupakan hasil gabungan (merger) antara empat Bank, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO), dan Bank Ekspor Impor (Bank Eksim)²⁵.

3 Fungsi Perbankan

Mengenai fungsi Perbankan dapat dilihat ketentuan pasal 3 Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa, “Fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.” Dari ketentuan in tercermin fungsi Bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*)²⁶.

4 Jenis Perbankan

Jika melihat Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 maka jenis Bank itu ada banyak sekali jenisnya. Namun setelah keluarnya Undang-Undang

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 18-20.

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 13.

pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis Perbankan terdiri dari²⁷:

1. Bank Umum
2. Bank Pengkreditan Rakyat

Dengan kata lain beberapa Bank yang dahulunya ada banyak jenisnya tersebut melebur kepada dua bentuk Bank tersebut. Peleburan dari banyak Bank dan hanya menjadi dua bentuk itu saja diharapkan terjadi pembentukan manajemen pengelolaan Perbankan yang lebih sederhana dan juga lebih efisien, termasuk memudahkan bagi pihak konsumen dalam menentukan pilihan secara cepat dan tepat. Dimana Bank pembangunan dan Bank tabungan berubah fungsinya menjadi Bank umum sedangkan Bank desa, Bank pasar, lumbung desa dan Bank pegawai menjadi Bank Pengkreditan rakyat²⁸.

5 Nilai Utama Perusahaan

- a. Integrity (Integritas): berfikir, berkata, dan berperilaku terpuji
- b. Profesionalisme (Sikap Profesional) berkomitmen bekerja hingga tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.
- c. Trust (Kepercayaan): membangun keyakinan dan saling percaya di antara pemangku kepentingan demi kemajuan perseorang.
- d. Innovation (Innovasi) mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk atau kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan.

²⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 33.

²⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, h. 34

- e. Customer Centric (Terpusat Pada Pelanggan) menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

6 Sikap Perilaku Insan BRI

- a. Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan
- b. Selalu menjaga kehormatan dan nama baik pribadi dan perusahaan.
- c. Handal, prudent, disiplin, dan bertanggung jawab.
- d. Berorientasi ke masa depan.
- e. Sebagai panutan dan berjiwa besar.
- f. Tegas dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan.
- g. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan.
- h. Terampil, ramah, senang melayani.
- i. Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai, ramah, senang melayani.
- j. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan.

Seluruh informasi mengenai sejarah Berdirinya Bank BRI dapat ditemukan di Museum Bank BRI yang berada di kota asal berdirinya Bank ini, yaitu Purwokerto, Jawa Tengah. Museum tersebut memiliki beberapa koleksi yang cukup unik dan sangat bermanfaat sebagai informasi pembelajaran. Contohnya berupa koleksi uang kertas asing, pakaian dan aksesoris pendiri Bank itu sendiri, uang kertas dan logam lama, diorama, uang logam asing, mesin pembukuan dan lainnya.

7 Visi dan Misi

1. Visi Bank BRI

Menjadi sebuah Bank terkemuka di Indonesia yang akan selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya.

2. Misi Bank BRI
3. Bank BRI mampu melakukan segala jenis kegiatan Perbankan terbaik dengan mengutamakan pelayanan yang diberikan kepada badan usaha mikro, menengah, dan kecil guna meningkatkan perekonomian masyarakat.
4. Bank BRI akan senantiasa memberikan pelayanan prima pada setiap nasabahnya melalui jaringan BRI yang luas dan didukung dengan adanya sumber daya manusia profesional serta teknologi yang handal, melaksanakan manajemen resiko dan praktek GCG (Good Cooperate Governance) yang baik.
5. Bank BRI akan memberikan keuntungan serta manfaat secara optimal pada pihak-pihak yang berkepentingan.

8 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan

Keputusan konsumen untuk menjadi nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu:²⁹

1. Faktor Budaya

Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar. Anak-anak mendapatkan kumpulan nilai, persepsi dan perilaku dari keluarganya serta lembaga-lembaga penting lain. Kumpulan nilai, persepsi baik dari keluarga maupun dari lembaga-lembaga inilah yang menumbuhkan rasa keingintahuan, sehingga pengetahuan dan ilmu-ilmu penting itu pun hadir dan tumbuh dengan pesatnya terhadap anak-anak. Dengan adanya pengetahuan yang luas dan tumbuh pesat, para

²⁹Muhammad Aris Sulistiyono, "Pengaruh Pengetahuan, Relegiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condongcatur Yogyakarta)" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ilmu Agama Islam: Yogyakarta, 2016), h. 10-12.

konsumen akan mudah untuk mengetahui dan memahami akan produk dan jasa ataupun pelayanan apa saja yang menarik perhatian dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku seorang konsumen di pengaruhi oleh faktor-faktor social seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status social. Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

Selanjutnya, dari keluarga dimana keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan ia telah menjadi obyek penelitian yang luas. Dari orang tua seseorang mendapatkan orientasi atas agama, politik dan ekonomi serta ambisi pribadi, harga diri dan juga cinta. Dengan adanya keyakinan akan agama yang telah dianutnya, maka dengan sendirinya para konsumen akan mengetahui barang-barang apa yang layak dikonsumsi ataupun juga jasa layanan apa saja yang boleh digunakan. Terlebih lagi dengan nasabah Bank Syariah. Dimana Bank Syariah merupakan Bank yang sistemnya erat dengan prinsip-prinsip dan norma islam.

3. Faktor Pribadi

Keputusan konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, gaya hidup, keadaan ekonomi, serta kepribadian dan konsep diri konsumen. Orang membeli barang dan jasa yang berbeda dalam hidupnya.

Para pemasar ataupun juga pihak perusahaan harus bisa melihat potensi konsumen yang terlebih dilihat dari pekerjaan seseorang tiap harinya. Perusahaan

juga dapat menghususkan produk untuk kelompok-kelompok profesi tertentu. Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang, penghasilan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan aktiva utang, kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap belanja atau menabung

4. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama, yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian. Untuk motivasi, seseorang mempunyai banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat biogenis, kebutuhan tersebut muncul dari tekana biologis seperti lapar, haus, dan tidak nyaman.

Selanjutnya persepsi yaitu, seseorang yang telah termotivasi ia akan siap untuk bertindak. Bagaimana seseorang yang termotivasi bertindak akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi sendiri adalah proses yang digunakan konsumen untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan-masukan informasi menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

9 Faktor – faktor penolong pengambilan keputusan sebagai berikut³⁰:

1. Harus diperhatikan emosi dan aturan-aturan ,baik yang tangibles maupun intangibles.
2. Setiap kputusan harus mendorong tercapainya tujuan.
3. Suatu keputusan tidak selalu memuaskan semua pihak.
4. Hanya ada satu pilihan yang paling memuaskan atau terbaik.
5. Pengambilan keputusan adalah mental action dan harus di transfer kedalam physical action.

10 unsur –unsur kualitas pelayanan

³⁰ *Malayu Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Cet. VI; Jakarta:Bumi Aksara, 2007). h. 61.

1. Penampilan
2. Tepat waktu
3. Kesiediaan melayani
4. Pengetahuan dan keahlian
5. Kesopanan dan ramah tamah
6. Kejujuran dan kepercayaan
7. Kepastian hukum
8. Keterbukaan
9. Efisien
10. Biaya
11. Tidak rasial
12. Kesederhanaan.

3 Pengertian Ekonomi Islam

Secara etimologi kata ekonomi dari bahasa *oikononemi* (Greek atau Yunani), terdiri dari dua kata : *oicos* yang berarti rumah dan *nomos* yang berarti aturan. Jadi ekonomi adalah aturan-aturan untuk menyelenggarakan kebutuhan hidup manusia dalam rumah tangga, baik rumah tangga rakyat (*volkshuishouding*), maupun rumah tangga negara (*staathuishouding*), yang dalam bahasa Inggris disebutnya sebagai *economics*³¹.

³¹ Abdul Zaky Al-Kahff, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Permata, 2002), h. 18

Sedangkan pengertian ekonomi islam menurut istilah (etimologi) :Yusuf Qardawi memberikan pengertian ekonomi islam adalah ekonomi yang berdasarkan ketuhanan. Sistem ini bertitik tolak dari Allah bertujuan akhir kepada Allah, dan menggunakan sarana yang tidak lepas dari syariat Allah³².

Menurut Khan , Ekonomi Islam adalah suatu upaya memusatkan perhatian pada studi tentang kesejahteraan manusia yang di capai dengan mengorganisasikan sumber daya di bumi atas dasar kerja sama dan partisipasi³³. Masih banyak lagi para ahli yang memberikan defenisi mengenai ekonomi islam. Sehingga ekonomi islam dapat di defenisikan sebagai suatu perilaku invidu muslim dalam setiap aktivitas ekonomi syariahnya harus sesuai dengan tuntutan syariat islam dalam rangka mewujudkan dan menjaga *maqasid syariah* (agama, jiwa, akal, nasab, dan harta)³⁴.

Islam membedakan antar ilmu ekonomi dengan sistem ekonomi. Defenisi umum , sistem merupakan keseluruhan yang kompleks , yakni suatu susunan hal atau bagian yang saling berhubungan, sedangkan ilmu adalah pengetahuan yang di rumuskan secara sistematis. Jadi, sistem dapat di defenisikan sebagai setiap peraturan yang lahir dari pandangan dunia atau akidah tertentu yang berfungsi untuk memchkan dan mengatasi problema hidup manusia, menjelaskan bagaimana cara pemecahan, memelihara serta mengembangkannya³⁵.

Ekonomi Islam merupakan istilah yang sering digunakan untuk mendeskripsikan sistem ekonomi yang berbasis pada Al Quran dan Hadis. Nama lain dari ekonomi Islam adalah ekonomi syariah. Sebutan ekonomi syariah juga tak lepas

³² *Surya Pos*, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang di akses dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.htm1> (2 November2020).

³³ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

³⁴ <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertia-ekonomi-islam>, html (2 November 2020).

³⁵ M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h.13.

dari sumber sistem ekonomi yang berbasis syariah, yaitu Al Quran dan As Sunnah. Fokus kajian ekonomi islam adalah mempelajari perilaku muamalah masyarakat islam yang sesuai dengan nash Al Qur'an, Al Hadis, Qiyas dan Ijma dalam kebutuhan hidup manusia dalam mencari ridho Allah SWT.³⁶ Ekonomi islam bersifat universal. Maka dari itu ajaran-ajarannya bisa dipraktikkan oleh siapa pun dan dimana pun ia berada. Karena tujuan dari ekonomi islam adalah satu, yaitu *win-won solution* yang bisa dideteksi dengan tersebarinya kemaslahatan di antara manusia dan meniadakan kerusakan dimuka bumi.³⁷ Dipahami bahwa pengertian ekonomi di ambil dari dalil yang terperinci dan ekonomi islam adalah mempelajari perilaku muamalah masyarakat dalam mencari ridho Allah swt. Defenisi ekonomi islam menurut para pakar , yaitu:

- 1) Muhammad Abdul Mannan berpendapat bahwa ekonomi islam adalah ilmu sosial yan mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat dalam perspektif nilai-nilai islam.³⁸ Selain itu menurut Muhammad Abdul Mannan ekonomi islam adalah ilmu yang mempelajari masalah ekonomi masyarakat berdasarkan perspektif nilai-nilai islam.
- 2) Hasanuzzaman berpendapat bahwa ekonomi islam adalah ilmu dan aplikasi petunjuk dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya material agar memenuhi kebutuhan manusia agar dapat menjalankan kewajibannya kepada Allah.

³⁶Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif Kewenangan Peradilan Agama, Ed. I* (Cet. 2 ; Jakarta : Kencana, 2014) . h. 26.

³⁷Ika Yunia Fauziah dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*(Cet. 2, Jakarta: Kencana,2015),h.31-35

³⁸Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics: Ekonomi Syariah Bukan Opsi Tetapi Solusi* (Jakarta :PT Bumi Aksara,2009), h.11.

- 3) Monzer Kaft dalam bukunya *The Islamic Economy* menjelaskan bahwa ekonomi islam adalah bagian dari ilmu ekonomi yang bersifat interdidipliner dalam arti kajian ekonomi syariah tidak dapat berdiri sendiri, tetapi perlu penguasaan yang baik dan mendalam terhadap ilmu-ilmu syariah dan ilmu-ilmu pendukungnya juga terhadap ilmu-ilmu yang berfungsi sebagai *tool of analysis* seperti matematika, statistic, logika dan ushul fiqh.³⁹

Ekonomi islam merupakan ekonomi yang berkeadilan, ekonomi islam menjamin berputarnya harta diantara manusia , sehingga manusia dapat memaksimalkan fungsi hidupnya sebagai hamba Allah untuk mencapai falah di dunia dan di akhirat.

Adapun distribusi sumber daya ekonomi , yaitu:

- a. Menjalankan usaha-usaha yang halal sehingga meningkatkan produksi barang dan jasa serta membuka banyak lapangan kerja.
- b. Penghapusan dan pelarangan Riba dengan pendirian Perbankan dan lembaga keuangan syariah. Dana masyarakat yang terkumpul disalurkan sepenuhnya ke sector riil.
- c. Implementasi Zakat dan Filantropi lainnya, waqaf, infaq, sedekah. Sumber pendanaan ini memberikan kesempatan kepada dhuafa mempunyai kemampuan untuk melakukan aktivitas konsumsi dan produktifitas sama dengan yang lainnya.⁴⁰ Dipahami implementasi zakat dan filantropi lainnya merupakan sumber pendanaan yang memberikan kesempatan kepada

³⁹M. Nur Rianto Al Arif dan Euits Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*(Jakarta: Kencana, 2010), h.7.

⁴⁰M. Nur Rianto Al Arif dan Euits Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*(Jakarta: Kencana, 2010), h.7.

masyarakat yang mampu untuk membagi sebagian harta untuk sesama umat Islam yang memnutuhkan.

Salah satu contoh ayat yang menjelaskan tentang ekonomi Islam, Sebagaimana dalam Q.s. an-Nisa ayat 29 Allah Swt Berfirman:

Surat an-Nisa / ayat 29.

أَمْ لِيُؤْتُوا بَعْضَ مَا كَفَرُوا بِهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ يَوْمَ يُضْعَفُونَ
 نَفْسًا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ
 وَأَمْ لِيُؤْتُوا بَعْضَ مَا كَفَرُوا بِهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ يَوْمَ يُضْعَفُونَ
 نَفْسًا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ
 وَأَمْ لِيُؤْتُوا بَعْضَ مَا كَفَرُوا بِهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ يَوْمَ يُضْعَفُونَ
 نَفْسًا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, Jangan kamu memakan harta-harta saudaramu dengan cara yang batil, kecuali harta itu diperoleh dengan jalan dagang yang ada saling kerelaan dari antara kamu. Dan jangan kamu membunuh diri-diri kamu, karena sesungguhnya Allah Maha Pengasih kepadamu”.⁴¹

Surat an-Nisa ayat 29 tersebut merupakan larangan tegas mengenai memakan harta orang lain atau hartanya sendiri dengan jalan bathil. Memakan harta sendiri dengan jalan batil adalah membelanjakan hartanya pada jalan maksiat. Memakan harta orang lain dengan cara batil ada berbagai caranya, seperti pendapat Suddi, memakannya dengan jalan riba, judi, menipu, menganiaya. Termasuk juga dalam jalan yang batal ini segala jual beli yang dilarang syara’ (Syekh. H. Abdul Halim Hasan Binjai, 2006: 258).

Dalam sebuah hadits qudsi 123 Allah berfirman yang berkenaan dengan keharaman berbuat zalim yaitu:

عن أبي ذر الغفري رضي الله عنه عن النبي ﷺ فيما يرويه عن ربه أنه قال يا عبادي إني حرمت الظلم على نفسي وجعلته بينكم محرماً فلا تظالموا (رواه المسلم)

Terjemahnya:

⁴¹Departemen Agama RI Al.qur’an dan terjemahannya, (Jakarta: PT. Cipta Bagus Segara, 1970), h. 69.

“Dari Abi Dzar al-Ghifari r.a. dari Nabi saw. menyampaikan apa yang diterimanya dari Rabbnya, bersabda, “Wahai hamba-hamba-Ku, sesungguhnya Aku telah mengharamkan kezaliman atas diri-Ku dan Aku menjadikannya haram di antara kalian, maka janganlah kalian saling menzalimi.” (Muslim, n.d: 123)”⁴²

Allah SWT menegaskan bahwa Allah mengharamkan diriNya berbuat zalim, mustahil diriNya berbuat zalim kepada makhlukNya. Padahal Allah Maha Kuasa melakukan apapun yang dikehendaki. Semestinya manusia sebagai hamba Allah juga tidak mengerjakan sesuatu yang mendatangkan kedhaliman bagi orang lain dan juga dirinya.

3 Prinsip Ekonomi Islam

Prinsip Ekonomi Islam didasarkan atas lima nilai universal yang meliputi Tauhid (keimanan), Adl keadilan), Nubuwwah (kenabian), Khilafah (pemerintah), dan Ma’ad (hasil).

1. Prinsip Tauhid (Keimanan)

Merupakan pondasi ajaran islam. Dengan Tauhid, manusia menyaksikan bahwa “Tiada sesuatupun yang layak disembah selain Allah dan “tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, selain daripada Allah” karena Allah adalah pencipta alam semesta dan isinya dan sekaligus pemiliknya, termasuk pemilik manusia dan seluruh sumber daya yang ada. Karena itu, Allah adalah pemilik hakiki. Manusia hanya diberi amanah untuk memiliki untuk sementara waktu, sebagai ujian bagi mereka.

segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia, tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakannya manusia adalah untuk beribadah kepada-Nya. Karena itu segala aktifitas manusia dalam hubungannya dengan alam dan sumber daya serta manusia (mu’amalah) dibingkai dengan Allah. Karena kepada-Nya manusia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktifitas ekonomo dan bisnis.

⁴² Ibnu Majah, *Kitab dan Hadits Muslim, 123: Permulaan Wahyu*, (Jakarta: Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa’ud, 1971, h. 96.

2. Prinsip Adl (Keadilan)

Manusia sebagai khilafah di muka bumi yang harus memelihara hukum Allah, dan menjamin segala sesuatu yang berkaitan dengansember daya di arahkan untuk kebahagiaan dan kesejahteraan supaya semua mendapatkan manfaat dari padanya secara adil dan baik.

3. Nubuwwah (Kenabian)

Allah mengutus para nabi dan rasul untuk senantiasa berperilaku sesuai dengan apa yang Allah perintahkan. Dan fungsi rasul juga menjadi tauladan manusia agar selamat didunia ataupun diakhirat. Beberapa sifat utama rasul dan para nabi yang harus di teladani yaitu:

- a. Sidiq (benar dan jujur)
- b. Amanah (tanggung jawab atau dapat dipercaya)
- c. Fathonah (kecerdikan atau kebijaksanaan)
- d. Tabligh (komunikasi atau keterbukaan)

4. Khilafah (Pemerintah)

Dalam surah Al-Baqarah ayat 253 Allah berfirman “bahwa manusia diciptakan untuk menjadi khilafah di bumi”. Karena pada dasarnya manusia berhak menjadi pemimpin. Dan para pemimpin harus dapat mengalokasikan perekonomiannya dengan baik, sesuai syariat agama yang di ajarkan. Hal ini jelas, status khilafah haus bisa menjalani tugas keKhalifahan tersebut sesuai hukum agama yang telah di sepakati .

5. Ma’ad (Hasil)

Walaupun sering kita dengar pengertian Ma’ad adalah “kebangkitan”. Tetapi secara harfiah Ma’ad berarti “kembali”. Pengertian tersebut berkaitan dengan surah Al-Alaq ayat 8 “dan kita semua akan kembali kepada Allah “. Hal ini juga

jelas bahwasanya kita tidak boleh teropsesi oleh kenikmatan di dunia saja terlebih pengelolaan ekonomi yang semakin berkembang, melainkan harus mengingat tujuan kita di akhirat nanti dan mengamalkan apa yang Maha Esa perintahkan dari sekarang.⁴³

4 Keputusan Nasabah

Keputusan adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil keputusan suatu ketetapan yang dipilih berdasarkan beberapa alternative. Keputusan dapat diartikan untuk memutuskan suatu keputusan.

Sedangkan keputusan nasabah adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan⁴⁴.

Pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses pemeliharaan dan penilaian biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis, dan memilih berbagai alternatif tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektivitas dari keputusan yang telah diambil.

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:

⁴³ http://www.kompasiana.com/prinsip_ekonomi_islam.6 februari 2020.

⁴⁴ Budi Wahyono, *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen* (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012), h. 86.

1. Menganalisis kebutuhan dan keinginan pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.
2. Pencarian informasi pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dan berbagai informasi yang diperoleh nasabah melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang terselip.
3. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.
4. Keputusan untuk menggunakan jasa, nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan nasabah akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.
5. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa, dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penguannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

5 Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah orang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

Nasabah penabung termasuk juga nasabah Bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian Bank dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh Bank yang bersangkutan dan dengan menabung ini nasabah akan merasa aman.

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang ia butuhkan.⁴⁵

6. Macam-Macam Nasabah

1) Nasabah baru

Nasabah jenis ini baru pertama datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidaak mungkin nasabah akan melakukan transaksi

⁴⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta : Rajawali pers, 2010), h. 113.

2) Nasabah biasa

Nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Namun kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

3) Nasabah utama

Nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan tidak dan sikap kita terhadapnya harus selalu dipupuk.⁴⁶

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

1 Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas Customer Service harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau Customer Service itu sendiri.

2 Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat dan keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

3 Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang rileks.

⁴⁶Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), h. 67-68.

4 Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya mau di perhatikan. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah merasa benar-benar diperhatikan.

5 Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utam bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah adalah sumber pendapatan yang harus dijaga.⁴⁷

C Tinjauan Konseptual

1. Proses

Merupakan suatu rangkaian kegiatan yang telah di tetapkan sebelumnya melalui tahap-tahap komunikasi, evaluasi, prestasi kegiatan, keputusan, sosialitas dan pengembangan karir.

2. Bank

Menurut bahasa, kata bank dari bahasa Italia “banca” yang artinya “meja” atau “tempat menukar uang”⁴⁸ menurut istilah, Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintasan pembayaran dan peredaran uang⁴⁹. Menurut Kasmir, secara sederhana Bank dapat diartikan sebagai “lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan meyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya⁵⁰.

⁴⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : kencana, 2008), h. 183-18.

⁴⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

⁴⁹ Anton M Moeliono, *et. Al., Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, cet II, 1989), H. 78.

⁵⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 11

partisipasi⁵¹. Masih banyak lagi para ahli yang memberikan defenisi mengenai ekonomi islam. Sehingga ekonomi islam dapat di defenisikan sebagai suatu perilaku invidu muslim dalam setiap aktivitas ekonomi syariahnya harus sesuai dengan tuntutan syariat islam dalam rangka mewujudkan dan menjaga *maqasid syariah* (agama, jiwa, akal, nasab, dan harta)⁵².

3 Keputusan

Keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada satu alternatif⁵³. Sedangkan nasabah , menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia , adalah seorang berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).⁵⁴ Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah , nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank syariah dana tau Unit Usaha Syariah.⁵⁵

3 Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternative yang dianggap rasional dan sesuai dengan

⁵¹ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

⁵² <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam>, html (2 November 2020).

⁵³ Ghozali Maski, “Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah Di Malang” (Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya : Malang,2010), h. 46.

⁵⁴ Departemen Pendidikan Nasional , *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balai Pustaka, 2002), h. 775.

⁵⁵ Chandra Syansurizal, *Pengertian Nasabah*” Blog Chandra Syamsurizal. <http://pengertian-nasabah.blogspot.co.id/?m=1> (1 Oktober 2019).

lingkungan organisasi . Jadi , mengambil keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternative yang dianggap paling menguntungkan dari berbagai alternative yang dihadapi. Alternatif yang ditetapkan adalah keputusan.⁵⁶ Menurut Hasibuan defenisi pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternative untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.⁵⁷

Defenisi-defenisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa “ pengambilan keputusan adalah proses bagaimana menetapkan suatu keputusan yang terbaik, logis, rasional, dan ideal berdasarkan fakta, data, dan informasi dari sejumlah alternatif untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan resiko terkeci, efektif, dan efisien untuk dilaksanakan pada masa yang akan datang “.

6 Nasabah

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank syariah dana tau unit usaha syariah.Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank syariah atau unit usaha syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan .Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu,berdasarkan prinsip syariah.

Berdasarkan peraturan bank Indonesia nomor :11/26 /PBI/2009 tentang prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan kegiatan structured product bagi bank umum,nasabah diklasifikasikan menjadi tiga ,yaitu:

⁵⁶Malayu Hasibuan , *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Cet. VI; Jakarta:Bumi Aksara, 2007). h. 54-55.

⁵⁷Siswanto, *Pengantar Manajemen*(Cet X; Jakarta : PT Bumi Aksara, 2014), h. 171-172.

1. Nasabah Professional

Nasabah digolongkan sebagai nasabah professional apabila nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik ,fitur, dan resiko dari structured dan terdiri dari :

Perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang terdiri dari bank,perusahaan efek,perusahaan pembiayaan atau pedagang berjangka sepanjang tidak bertentangan dengan perbankan ,pasar modal,lembaga pembiayaan dan perdagangan berjangka komoditi yang berlaku.

Perusahaan dengan modal lebih dari Rp 20.000.000.000;(dua puluh milyar rupiah)atau ekuivalennya dalam valuta asing dan telah melakukan kegiatan usaha paling kurang 36 bulan berturut-turut Pemerintah Republic Indonesia atau pemerintah negara lain. Bank central atau bank negara lain bank atau lembaga pembangunan multilateral.

2. Nasabah Eligible

Nasabah digolongkan sebagai nasabah professional apabila nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik,fitur dan resiko dari structured product dan terdiri dariPerusahaan yang bergerak di bidang keuangan berupa dana pensiun atau perusahaan perasuransian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di bidang dana pensiun dan usaha perasuransian yang berlaku.Perusahaan dengan modal setidaknya Rp 5.000.000.000 (lima milyar rupiah)atau ekuivalennya dalam valuta asing dan telah melakukan kegiatan paling kurang 12 bulan berturut-turut. Nasabah perorangan yang mempunyai portofolio asset berupa kas ,giro,tabungang paling kurang Rp.5.000.000.000 (lima milyar rupiah)

3. Nasabah Retail

Nasabah yang tidak termasuk dalam nasabah professional dan eligible. Structured product adalah produk bank yang merupakan penggabungan antara 2(dua) atau lebih instrument keuangan berupa instrument keuangan non derivative dengan deivatif atau derivative dengan derivative dan paling kurang memiliki karakteristik sebagai berikut:

Nilai atau arus kas yang timbul dari produk tersebut dikaitkan dengan satu atau kombinasi variabel dasar seperti suku bunga, nilai tukar, komoditi dan atau ekuitas. Pola perubahan atas nilai atau arus kas produk bersifat tidak regular apabila dibandingkan dengan pola perubahan variabel dasar sebagaimana dimaksud pada huruf a sehingga mengakibatkan perubahan nilai atau arus kas tersebut tidak mencerminkan keseluruhan perubahan pola dari variabel dasar secara linear.

Menurut Teguh Pujo Mulyono (2005) ,klasifikasi nasabah dapat dilihat dengan matrik klasifikasi nasabah pembiayaan .Matrik tersebut penggabungan antara aspek jaminan dan manajemen.

7 Ekonomi Islam

Secara etimologi kata ekonomi dari Bahasa *oikononemi* (Greek atau Yunani), terdiri dari dua kata : *oicos* yang berarti rumah dan *nomos* yang berarti aturan. Jadi ekonomi adalah aturan-aturan untuk menyelenggarakan kebutuhan hidup manusia dalam rumah tangga, baik rumah tangga rakyat (*volkshuishouding*), maupun rumah tangga negara (*staathuishouding*), yang dalam Bahasa Inggris disebutnya sebagai *economics*⁵⁸

⁵⁸ Abdul Zaky Al-Kaff, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Permata, 2002), h. 18

Sedangkan pengertian ekonomi islam menurut istilah (etimologi) :Yusuf Qardawi memberikan pengertian ekonomi islam adalah ekonomi yang berdasarkan ketuhanan. Sistem ini bertitik tolak dari Allah bertujuan akhir kepada Allah, dan menggunakan sarana yang tidak lepas dari syariat Allah⁵⁹.

Menurut Khan , Ekonomi Islam adalah suatu upaya memusatkan perhatian pada studi tentang kesejahteraan manusia yang di capai dengan mengorganisasikan sumber daya di bumi atas dasar kerja sama dan partisipasi⁶⁰. Masih banyak lagi para ahli yang memberikan defenisi mengenai ekonomi islam. Sehingga ekonomi islam dapat di defenisikan sebagai suatu perilaku invidu muslim dalam setiap aktivitas ekonomi syariahnya harus sesuai dengan tuntutan syariat islam dalam rangka mewujudkan dan menjaga *maqasid syariah* (agama, jiwa, akal, nasab, dan harta)⁶¹.

Islam membedakan antar ilmu ekonomi dengan sistem ekonomi. Defenisi umum , sistem merupakan keseluruhan yang kompleks , yakni suatu susunan hal atau bagian yang saling berhubungan, sedangkan ilmu adalah pengetahuan yang di rumuskan secara sistematis. Jadi, sistem dapat di defenisikan sebagai setiap peraturan yang lahir dari pandangan dunia atau akidah tertentu yang berfungsi untuk memchkan dan mengatasi problema hidup manusia, menjelaskan bagaimana cara pemecahan, memelihara serta mengembangkannya⁶².

Ekonomi Islam merupakan istilah yang sering digunakan untuk mendeskripsikan sistem ekonomi yang berbasis pada Al Quran dan Hadis. Nama lain

⁵⁹ *Surya Pos*, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang di akses dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.htm1> (2 November2020).

⁶⁰ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

⁶¹ <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam.html>, html (2 November 2020).

⁶² M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h.13.

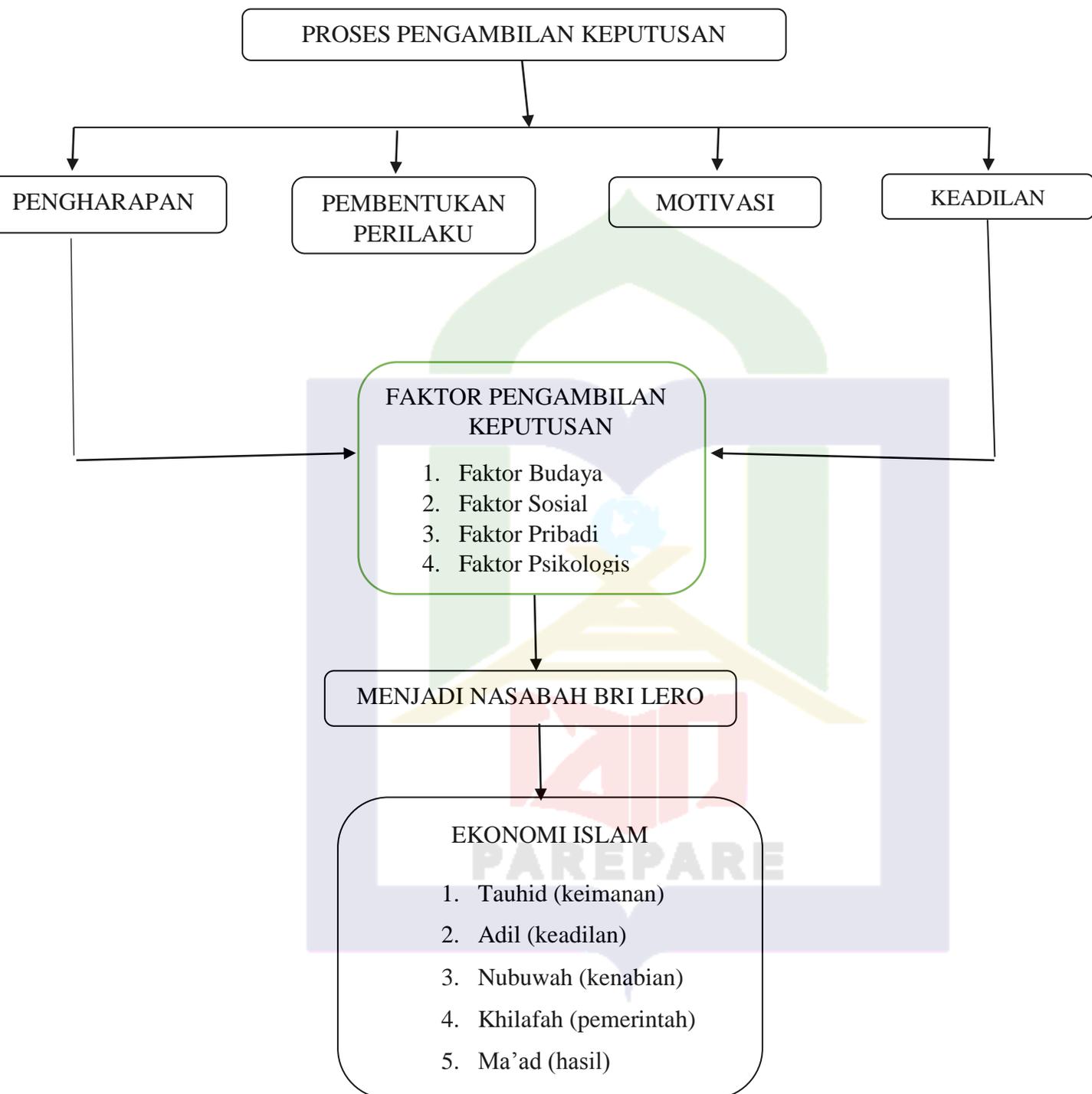
dari ekonomi Islam adalah ekonomi syariah. Sebutan ekonomi syariah juga tak lepas dari sumber sistem ekonomi yang berbasis syariah, yaitu Al Quran dan As Sunnah. Fokus kajian ekonomi islam adalah mempelajari perilaku muamalah masyarakat islam yang sesuai dengan nash Al Qur'an, Al Hadis, Qiyas dan Ijma dalam kebutuhan hidup manusia dalam mencari ridho Allah SWT.⁶³

D Kerangka Pikir

Berdasarkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilaksanakan di Ujung Lero Desa Lero yaitu pada BRI Unit Lero Pinrang. Penelitian tersebut berfokus pada Keputusan Menjadi Nasabah. Adapun proses pengambilan keputusan dalam menjadi nasabah pada BRI Unit Lero Pinrang, bagaimana proses pengambilan keputusan dalam menjadi nasabah. Selanjutnya peneliti akan menganalisis berdasarkan ekonomi islam. Dalam hal ini apakah proses pengambilan dalam keputusan menjadi nasabah BRI.

Secara sederhana untuk mempermudah penelitian ini peneliti membuat kerangka pikir sebagai berikut:

⁶³Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif Kewenangan Peradilan Agama, Ed. I* (Cet. 2 ; Jakarta : Kencana, 2014) . h. 26.



Gambar 2.1 Bagan kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu suatu konsep keseluruhan untuk mengungkap rahasia tertentu , dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya , mempergunakan cara kerja yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses menjangkau data /atau informasi yang bersifat sewajarnya , mengenai suatu masalah⁶⁴.

Merujuk pada permasalahan yang dikaji, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya. Berdasarkan masalahnya ,penelitian ini di golongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan , mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.

⁶⁴Mardalis, *Metode Penelitian :Suatu pendekatan proposal* (Cet.7; Jakarta:Bumi Aksara,2004), h. 26.

B Lokasi dan Waktu Penelitian

1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di kantor Bank Rakyat Indonesia Unit Lero Pinrang yang beralamat di JL. Labora Kec,Suppa Kab.Pinrang Dusun Ujung Lero Desa Lero.

Umumnya lokasi ini dipilih dengan alasan penulis bahwa BRI Unit Lero Pinrang memiliki lokasi yang strategis yang mudah di jangkau.

2 Waktu Penelitian

Penelitian terhadap ” Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menjadi Nasabah Bank BRI Unit Lero Pinrang ”dilakukan dalam waktu kurang lebih 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

C Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu penelitian yang akan kita laksanakan di lapangan.Pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang tidak ada,tetapi dilakukan berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya suatu masalah dalam penelitian kualitatif dinamakan fokus.Adapun penelitian ini berfokus pada keputusan menjadi nasabah pada Bank BRI Unit Lero Pinrang.

D Jenis Sumber Data

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian,dengan pendekatan kualitatif deskriptif.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya .Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti

kehidupan masyarakat, sejarah tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial atau hubungan kekerabatan.

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini ada dua, yaitu: data primer dan data sekunder.

1 Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam dokumen tidak resmi yang kemudian diolah peneliti. Informan adalah orang yang dikategorikan sebagai sampel dalam penelitian yang merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah karyawan (Pegawai) atau masyarakat pada Bank BRI Unit Lero Pinrang.

2 Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan disertasi. Adapun data sekundernya yaitu: hasil dari studi kepustakaan, surat kabar atau majalah, dan internet.

E Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lokasi penelitian atau dengan kata lain penelitian lapangan untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data yang kongkrit

yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan ini antara lain:

1 Teknik Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam⁶⁵. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan keputusan menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Lero Pinrang .

2 Teknik Wawancara

Penelitian melakukan wawancara dengan kepala bagian operasional untuk memperoleh data yang berhubungan dengan keputusan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang.

3 Teknik Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁶⁶ Penelitian melakukan observasi terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara dilokasi penelitian.

F Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pencandraan (description) dan penyusun transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul . Maksudnya agar peneliti

⁶⁵Basrowi Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Jakarta: Rineka Indah, 2008). h.158.

⁶⁶Husain Usman & Pornomo Setiadi Akbar, *Metodelogi Penelitian Sosial*(Cet. I; Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 53.

dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah di temukan atau didapatkan dilapangan⁶⁷. Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan mengeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan⁶⁸.



⁶⁷Sudarwan Danim, *Menjadi penelitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, presentasi, dan publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.Pendidikan, dan Humaniora* (Cet 1; Bandung :CV Pustaka Setia, 2002), h. 37.

⁶⁸Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2000), h.40.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Prospek BRI Unit Lero Pinrang dalam Pelayanan Nasabah

Upaya memperbaiki perekonomian nasional yang terpuruk akibat krisis, memang memerlukan perjuangan berat dan sungguh-sungguh. Banyak permasalahan dan tantangan ekonomi yang harus segera diatasi, diantaranya adalah ketidakstabilan moneter dan nilai tukar rupiah, kondisi perbankan yang melemah dan permasalahan struktural di sektor riil. Untuk itu pemerintah telah melakukan kebijakan strategis guna mempercepat proses perbaikan dan pemulihan ekonomi.

Ada beberapa prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan Nasabah hal ini di jelaskan dalam wawancara salah satu pegawai Bank BRI Unit Lero yang mengatakan bahwa:

“Kebijakan dibidang perbankan difokuskan pada upaya untuk menyetatkan dan menetapkan ketahanan sistem perbankan nasional dengan memberdayakan kembali bank yang dinilai sama sekali tidak mempunyai prospek untuk berkembang⁶⁹”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan Nasabah yaitu difokuskan pada upaya untuk menyetatkan dan menetapkan ketahanan sistem Perbankan.

Adapun pendapat lain dari pegawai bank BRI Unit Lero dalam prospek pelayanan nasabah yaitu:

“Dalam melayani nasabah kita harus mempunyai prospek atau usaha untuk menyetatkan kembali fungsi Perbankan agar dalam pelayanan nasabah kita akan maksimal dan sesuai harapan nantinya”⁷⁰.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa prospek BRI Lero dalam pelayanan nasabah yaitu menyetatkan kembali fungsi Perbankan dalam

⁶⁹ Wawancara dengan Muhammad kahfi pegawai Bank BRI,22 Oktober 2020.

⁷⁰ Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI,22 Oktober 2020.

melayani nasabah dengan maksimal. Adapun pendapat lain prospek BRI dalam melayani nasabah yaitu:

“Harapan saya dalam melayani nasabah yaitu, mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak bank agar nantinya mereka akan tetap loyal.”⁷¹

Berdasarkan keterangan wawancara di atas dijelaskan bahwa pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar mereka tetap loyal.

Adapun pendapat lain dalam pelayanan nasabah yaitu:

“Pihak bank harus menyusun strategi dalam melayani nasabah agar nasabah selalu tertarik untuk menggunakan jasa atau prodak bank tersebut”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan pihak bank harus menyusun strategi dalam melayani nasabah agar selalu tertarik untuk menggunakan jasanya.

Hal ini dimaksudkan agar sektor perbankan dapat segera pulih untuk menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan dan komponen utama sistem pembayaran nasional, yang sangat berperan dalam memacu proses perbaikan dan pemulihan perekonomian nasional.

Berbicara mengenai pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi setiap karyawan sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan kinerja karyawan sangat penting, sebab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan baik pada lembaga Pemerintah maupun swasta semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, efisien dan efektif. Kata kunci untuk memenuhi harapan tersebut adalah pelanggan / masyarakat yang harus dilayani dan dipuaskan kebutuhannya, bukan sebaliknya karyawan yang harus dilayani masyarakat.

⁷¹ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 23 Oktober 2020.

⁷² Wawancara dengan Muhammad kahfi pegawai Bank BRI, 23 Oktober 2020.

Sesuai dengan fungsinya, perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang kemudian disalurkan kembali lewat pinjaman kredit, yang secara nyata akan mendorong dunia usaha akan berkembang lebih pesat. Pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha akibat adanya penambahan investasi akan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi.

Ada beberapa prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan nasabah hal ini dijelaskan dalam wawancara salah satu pegawai Bank BRI Unit Lero yang mengatakan bahwa:

“Untuk menghimpun potensi dana dari masyarakat yang begitu besar, maka pihak perbankan haruslah dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen maka pihak perbankan berusaha mempengaruhi keputusan konsumen untuk menjadi nasabah kredit⁷³.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan nasabah yaitu pihak Perbankan harus memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Adapun pendapat dari pegawai Bank yang lain yaitu :

“Seseorang dapat dipengaruhi untuk membeli suatu produk bank apabila konsumen merasa yakin dengan produk yang ditawarkan dan dapat memuaskan kebutuhan yang mereka inginkan. Maka dari itu, pihak perbankan haruslah mempunyai strategi yang jitu dalam rangka mendapatkan calon nasabah⁷⁴.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan nasabah yaitu konsumen harus merasa yakin dengan produk yang di tawarkan dapat memuaskan kebutuhan mereka inginkan.

Pendapat lain pegawai Bank BRI yang lain yaitu:

“Pihak Bank harus mampu memberikan penjelasan yang sedetail mungkin kepada para nasabah agar nantinya mereka tertarik dengan prodak yang ditawarkan oleh Bank tanpa merasa ragu.”⁷⁵

⁷³ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI, 22 Oktober 2020.

⁷⁴ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI, 22 Oktober 2020.

⁷⁵ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 23 Oktober 2020.

Berdasarkan hasil wawancara diatas di jelaskan pihak Bank harus mampu menjelaskan prodak yang di tawarkan kepada nasabah.

Adapun pendapat lain pegawai Bank yang lain dalam prospek dalam pelayanan nasabah yaitu:

“Pihak bank harus menyusun strategi atau trik untuk menarik perhatian nasabah agar mau menabung dan menawarkan prodak-prodak yang ada di bank dan manfaat apa yang akan di peroleh nantinya jika menabung di Bank.”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pihak Bank harus mempunyai strategi dalam menawarkan prodaknya kepada nasabah. Adapun pendapat lain dari pegawai bank BRI Lero yaitu:

“Pihak bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah agar supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa pihak Bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah agar merasa puas dengan pelayannannya.

Salah satu startegi yang nampak adalah dengan menawarkan berbagai altenatif jenis produk kredit mikro misalnya Kupedes dan Kredit usaha rakyat beserta sejumlah rangsangan seperti tingkat bunga, kemudahan dalam bertransaksi serta pelayanan lainnya. Dari berbagai tawaran tersebut akan melahirkan persepsi yang berbeda dikalangan calon nasabah untuk menentukan alternatif terbaik dan teraman menurut ukuran nasabah yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Bank Rakyat Indonesia adalah merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang terbesar dan tersebar di Indonesia. Pada prinsipnya persepsi nasabah untuk mengambil fasilitas kredit pada suatu Bank adalah citra bank tersebut di mata nasabah. Citra memiliki peranan sangat penting dalam pemasaran. Citra relatif sulit

⁷⁶ Wawancara dengan Muammar Amri, Kepala Unit Bank BRI Unit Lero, 23 Oktober 2020.

⁷⁷ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI Unit Lero, 23 Oktober 2020.

untuk dibentuk dalam waktu singkat dan melibatkan beberapa unsur di dalamnya. Secara umum konsumen akan mencari dan menggunakan produk atau jasa yang bercitra baik, terlebih untuk produk yang memiliki tingkat resiko tinggi. Bank merupakan contoh dari usaha yang banyak dipengaruhi oleh baik buruknya citra yang terbentuk, bank yang bercitra buruk relatif sulit untuk menjaring nasabah, sedangkan bank yang memiliki citra yang baik tentunya akan lebih mudah mendapatkan dan mempertahankan para nasabahnya. keputusan nasabah dipengaruhi oleh faktor kepercayaan, promosi, lokasi bank, suku bunga, fasilitas dan biaya-biaya.

Berbicara mengenai pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi setiap karyawan sebagai pelayan masyarakat. Adapun pendapat lain pegawai Bank BRI Unit Lero yaitu:

“Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan kinerja karyawan sangat penting, sebab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan baik pada lembaga Pemerintah maupun swasta semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, efisien dan efektif.”⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa prospek bank BRI Unit Lero yaitu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka karyawan harus memperbaiki kinerjanya karena itu sangat penting.

Adapun pendapat lain dari pegawai Bank BRI Lero yaitu:

“Kita harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah agar mereka tetap loyal dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”⁷⁹

Bedasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah agar merasa puas. Adapun pendapat lain dari pegawai bank yaitu:

⁷⁸ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

⁷⁹ Wawancara dengan Muammar Amri, Kepala Unit Bank BRI Lero, 21 oktober

“Pihak Bank harus meyakinkan calon nasabah agar berminat untuk menabung dan menjelaskan bahwa produk yang kami tawarkan ini mempunyai manfaat dan akan menguntungkan nantinya di kemudian hari.”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa pihak Bank harus meyakinkan calon nasabahnya agar berminat untuk menabung dan produk yang ditawarkan akan menguntungkan. Adapun pendapat lain dari pegawai bank BRI yaitu:

“Pihak bank harus berusaha mengajak nasabahnya untuk mengenal produk-produk yang di tawarkan dan meyakinkan nasabah bahwa ini akan mendapat keuntungan nantinya”.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa bank harus berusaha mengajak nasabahnya untuk mengenal produk-produknya yang nantinya akan menguntungkan.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. karena yang dapat merasakan kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan kecepatan, ketepatan, dan keramahan. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga. Satu - satunya jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan mengembangkan mutu layanan, antara lain dengan cara: Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, agar mudah untuk mengantisipasinya. Berupaya menyediakan kebutuhan-kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya dan memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis sering kali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat

⁸⁰ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

⁸¹ Wawancara dengan Muhammad kahfi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

pelanggan. Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Dalam hal layanan diberikan karena tujuan komersial, satu pihak akan menyediakan layanan bagi pihak lain, bila pihak lain tersebut bersedia untuk membayar. Dalam pemberian layanan ada tiga hal penting yang patut kita simak dalam proses layanan, yaitu mengenai pihak penyedia layanan, pihak yang menerima layanan, dan jenis atau bentuk layanan.

- 1) Penyedia Layanan (service provider) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (service).
- 2) Penerima Layanan (service receiver) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (consumer) atau pelanggan (customer) yang menerima layanan dari pada penyedia layanan.
- 3) Jenis Layanan adalah jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan antara lain pemberian dalam bentuk jasa atau barang.

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan Konsumen (consumer satisfaction) atau kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang kita

layani puas atau tidak, karena yang dapat merasakan kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan kecepatan, ketepatan, dan keramahan. Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersial maupun non komersial harus menyadari bahwa keberadaan konsumen yang setia merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga. Karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi, terutama perusahaan yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Satu - satunya jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan mengembangkan mutu layanan, antara lain dengan cara: Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, agar mudah untuk mengantisipasinya. Berupaya menyediakan kebutuhan-kebutuhan pelanggan sesuai .

keinginan atau lebih dari yang diharapkannya dan memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis sering kali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Adapun pendapat pegawai Bank BRI Unit Lero yaitu:

“Kualitas sebuah layanan bukan ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah

yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas jasa pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.⁸² ”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa pihak yang dilayanilah yang dapat mengukur kualitas pelayanan jasa karena merekalah yang merasakan pelayanannya. Adapun pendapat pegawai Bank BRI Lero yaitu:

“Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan.⁸³ ”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa pihak Bank harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

“Sedikit saja penyimpangan, mereka akan menilai pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan para pelanggan akan menilai tidak baik, demikian halnya kualitas jasa pelayanan yang harus diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia, secara umum harus mengacu kepada kepuasan nasabah.⁸⁴ ”

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa jika terjadi penyimpangan maka mereka akan menilai pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan yang di harapkan oleh pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zaithaml dan Berry dalam Harbani Pasolong, pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator sebagai berikut ; Reliability,yakni pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Responsiveness pada dimensi responsiveness adalah kesediaan untuk membantu peggunalayanan, hal ini merujuk kepada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Assurance yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk konsistensi penyelenggara pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Empathy,yakni kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan

⁸² Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

⁸³ Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI, 20 Oktober 2020.

⁸⁴ Wawancara dengan Muammar Amri, Kepala Unit Bank BRI Unit Lero, 21 Oktober 2020.

secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Tangibles, adalah fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi yang bisa didapatkan masyarakat dari fasilitas yang ada.

Sebagai salah satu prinsip dasar dalam mewujudkan pelayanan yang prima yang sudah tercapai pada Bank BRI sejak lama, pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah harus dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan termasuk pelayanan dalam hal pemberian kredit / pinjaman

B Pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI

Unit Lero Pinrang

1. Mencari informasi terlebih dahulu

Sebelum memutuskan menjadi nasabah kita harus mencari informasi terlebih dahulu agar keputusan yang kita ambil tidak merugikan diri sendiri nantinya. Pencarian informasi itu sangat penting karena dalam memutuskan menjadi nasabah itu perlu keputusan yang matang agar kita tidak salah dalam memutuskan untuk menjadi nasabah.

2. Mempertimbangkan sebelum mengambil keputusan

Sebelum memutuskan menjadi nasabah memang perlu adanya pertimbangan terlebih dahulu agar kita tidak salah langkah dalam memutuskan suatu hal, jangan sampai kita terburu-buru dalam memutuskan sesuatu yang nantinya akan merugikan diri kita sendiri.

3. Manfaat apa yang akan diperoleh

Kita harus mengetahui manfaat apa yang di peroleh nantinya sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah.

4. Melihat keadaan ekonomi

Sebelum memutuskan menjadi nasabah kita juga harus melihat keadaan ekonomi kita apakah uangnya cukup untuk di tabung atau hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari.

5. Minat seseorang

Kita juga harus melihat minat seseorang dalam memutuskan untuk menjadi nasabah, jangan sampai mereka hanya ikut-ikutan untuk menabung.

6. Keuntungan yang di dapat

Kita juga harus melihat keuntungan apa yang akan kita dapat nantinya jika memutuskan untuk menjadi nasabah.

7. Motivasi

Motivasi apa yang mempengaruhi seseorang tersebut untuk menabung di bank BRI Lero.

Sebelum mengambil keputusan untuk menjadi nasabah perlu adanya informasi yang jelas agar keputusan yang diambil tidak merugikan diri sendiri, Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil. Keputusan yang diambil dapat saja menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternative dan dalam memutuskan menjadi nasabah ada hal-hal yang harus dipertimbangkan.

Ada beberapa pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang hal ini dijelaskan dalam wawancara salah satu nasabah yang mengatakan bahwa:

“Pertimbangan saya sebelum menjadi nasabah yaitu informasinya dulu harus jelas, jadi sebelum memutuskan kita harus cari tahu informasinya dulu, supaya kita tidak salah, kemudian apakah itu perlu atau tidak, apakah sesuai dengan kebutuhan, setelah itu barulah kita memutuskan melalui pertimbangan yang ada.”⁸⁵

⁸⁵Wawancara dengan Nurdiah nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa masyarakat lero dalam mengambil keputusan menjadi nasabah yaitu mempertimbangkan informasi yang telah dicari terlebih dahulu kemudian mempertimbangkan apakah sesuai kebutuhan atau tidak.

Pendapat lain pertimbangan masyarakat lero dalam memutuskan menjadi nasabah yaitu:

“Sebelum menjadi nasabah kita harus mengerti produk-produk apa yang ada pada bank tersebut dan mencari tahu informasi dana tau bertanya langsung kepada pihak bank mengenai hal-hal yang belum kita ketahui agar nantinya kita tidak bingung jika sudah menjadi nasabah”.⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sebelum menjadi nasabah kita harus mengetahui terlebih dahulu produk-produk yang ada di bank dan mencari tahu hal-hal yang belum kita ketahui.

“Pertimbangan saya sebelum memutuskan menjadi nasabah saya akan mencari tahu dulu informasi sebanyak-banyaknya agar supaya saya tidak salah langkah dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah agar nantinya juga keputusan saya dapat saya manfaatkan di kemudian hari dan juga bisa di nikmati oleh anak cucu saya nantinya.”⁸⁷

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero, selain mencari informasi terlebih dahulu, juga mempertimbangkan manfaat apa yang akan di dapatnya di kemudian hari dan bisa juga di nikmati oleh anak cucunya nanti.

Adapun pendapat lain atau pertimbangan masyarakat dalam memutuskan menjadi nasabah yaitu:

“Adapun pertimbangan saya sebelum menjadi nasabah yaitu saya akan bertanya terlebih dahulu dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber agar nanti saya tidak salah langkah dalam mengambil keputusan.”⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa sebelum mengambil keputusan kita harus mempertimbangkannya dulu agar tidak salah langkah.

⁸⁶ Wawancara dengan Herman nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

⁸⁷ Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 24 September 2020

⁸⁸ Wawancara dengan Salma nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

“Saya bukannya tidak mau menabung di Bank,tapi karena saya belum mempunyai cukup uang untuk di tabung di Bank uangnya hanya cukup untuk dipakai untuk kebutuhan sehari.hari, nanti kalau saya punya uang lebih saya akan menabungnya di Bank”.⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah mempertimbangkan kecukupan ekonominya apakah cukup untuk di tabung nantinya.

Ada juga beberapa pertimbangan seseorang dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah atau tidak menjadi nasabah salah satunya karena faktor ekonomi, hal ini diterangkan oleh salah satu warga lero yang mengatakan bahwa:

“Saya tidak menjadi nasabah bukan karena tidak mau, tetapi saya belum punya uang, uangnya hanya cukup digunakan untuk kehidupan sehari-hari saja. Tapi jika dikasi rejeki pasti saya juga mau menabung tapi kita lihat juga kondisi keuangannya.”⁹⁰

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pertimbangan masyarakat lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang, selain karena melihat kondisi ekonomi, juga mencari tahu informasi terlebih dahulu tentang hal yang terkait dan mempertimbangkan informasi tersebut, setelah mengumpulkan informasi kemudian mempertimbangkan kembali apakah hal tersebut sesuai dengan tingkat kebutuhan atau keinginan, dengan pertimbangan tersebut masyarakat akan menentukan keputusan yang akan diambil.

Adapun pendapat lain pertimbangan masyarakat dalam mengambil keputusan yaitu:

“Sebelum saya mengambil keputusan untuk menabung saya harus mempertimbangkan manfaat dan keuntungan apa yang akan saya dapatkan nantinya, jangan sampai saya langsung memutuskan untuk menabung tapi nanti keuntungan yang saya dapat tidak sesuai dengan harapan saya.”⁹¹

⁸⁹ Wawancara dengan Nur Hasanah nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

⁹⁰ Wawancara dengan Hamira nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

⁹¹ Wawancara dengan Hamid nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan sebelum mengambil keputusan kita harus mempertimbangkan keuntungan yang di dapat akan sesuai dengan harapan kita.

Pendapat lain masyarakat dalam mengambil keputusan yaitu:

“Sebelum menjadi nasabah saya harus mempertimbangkan keuntungan apa yang akan saya dapatkan nantinya jika menabung di bank, jangan karena orang-orang pada menabung di bank saya juga ingin menabung di bank tanpa melihat keuntungan apa yang akan di dapat.”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan sebelum menjadi nasabah masyarakat harus mempertimbangkan keuntungan apa yang akan di peroleh nantinya.

Selain beberapa pertimbangan adapula beberapa faktor yang Mempengaruhi Keputusan seseorang dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang diantaranya:

- a. Faktor budaya, faktor penentu yang paling mendasar dari keinginan dari perilaku seseorang. Makhluk yang rendah pada umumnya dituntut oleh naluri, sedangkan perilaku manusia umumnya dipelajari. Budaya adalah yang sudah dilakukan oleh seseorang sebelumnya dan juga diikuti oleh seseorang sehingga menjadi sebuah kebiasaan.

Kebiasaan seseorang yang sejak dahulu menyimpan uang dengan cara menabung diikuti hingga kini, bahkan sekarang cara menabung sudah lebih modern dan hal ini mengikuti zaman yang sekarang telah menjadi modern, hal inilah yang juga menjadi salah satu faktor seseorang menjadi nasabah di BRI Unit Lero, seperti yang dijelaskan oleh salah satu nasabah yang mengatakan bahwa:

“Sejak dahulu ada istilah menabung, walaupun dulu belum canggih, tetapi karena sekarang sudah canggih, maka menabung juga dengan cara yang canggih karena kita sudah mengikuti zaman.”⁹³

⁹² Wawancara dengan Hamira nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

⁹³ Wawancara dengan Ali Akbar nasabah Bank BRI, 28 September 2020

Berdasarkan keterangan di atas bahwa menabung sudah dilakukan sejak dahulu, tetapi di zaman sekarang menabung sudah dilakukan secara modern, jadi keputusan seseorang menjadi nasabah salah satunya dipengaruhi oleh budaya menabung yang sudah dilakukan sejak dulu.

“Sudah sejak dulu saya ingin menabung di Bank tetapi saya belum ada uang, nanti kalau ada rejeki lebih saya juga akan menabung seperti orang sekarang.”⁹⁴

Berdasarkan keterangan wawancara di atas di jelaskan bahwa mereka sudah lama ingin menabung tetapi uangnya belum ada.

Adapun pendapat lain nasabah yaitu:

“Sudah lama saya ingin menabung tapi saya tidak mengerti bagaimana caranya, saya ingin bertanya ke tetangga tapi nanti mereka bilang zaman sudah canggih kenapa belum tahu caranya untuk menabung, sampai akhirnya saya memberanikan diri untuk datang langsung ke Bank untuk bertanya kepada pihak Bank dan akhirnya saya pun mengerti caranya dan saya memutuskan untuk menabung.”⁹⁵

Berdasarkan keterangan wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa sudah lama mereka ingin menabung tetapi mereka tidak mengerti bagaimana cara dan sampai akhirnya mereka pun memutuskan untuk menabung karena sudah mengerti.

- b. Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja, teman dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan.

⁹⁴ Wawancara dengan Karmila Sari nasabah Bank BRI, 28 September 2020

⁹⁵ Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

Faktor sosial menjadi salah satu yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan hal ini dijelaskan oleh salah satu nasabah BRI Unit lero yang mengatakan bahwa:

“Untuk menjadi nasabah persetujuan keluarga memang sangat penting, dan saya juga mengajak anak dan istri saya untuk menjadi nasabah supaya dapat memudahkan kita semua.”⁹⁶

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor sosial sangat penting dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah, karena keluarga, teman, memiliki pengaruh besar terhadap seseorang yang ingi mengambil keputusan.

Adapun pendapat lain nasabah dalam pengambilan keputusan yaitu:

“Sebelum menjadi nasabah kita harus meminta persetujuan dari berbagai pihak seperti keluarga agar supaya pihak keluarga bisa membantu kita dalam memutuskan menjadi nasabah keuntungan apa yang akan kita dapat nantinya, agar supaya jika ada masalah keluarga bisa membantu kita untuk menyelesaikannya.”⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa dalam mengambil keputusan persetujuan keluarga sangatlah penting agar kita tahu keuntungan apa yang akan kita dapat nantinya.

- c. Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, juga mempengaruhi seseorang, dan juga gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Hal ini di jelaskan oleh salah satu nasabah di BRI Unit Lero Pinrang yang mengatakan bahwa:

⁹⁶ Wawancara dengan Abdul Hamid nasabah Bank BRI, 28 September 2020

⁹⁷ Wawancara dengan Kamri nasabah Bank BRI, 28 september 2020.

“Saya menjadi nasabah Bank BRI Unit Lero ini supaya uang saya aman, karena kalau disimpan dirumah biasanya tidak aman dan supaya juga menjadi tabungan saya karna kalau uangnya dipegang pasti habis diambil sedikit sedikit tetapi kalau disimpan di Bank diambil kalau mendesak saja”⁹⁸

Berdasarkan wawancara di atas seseorang menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang agar memiliki tabungan dan juga untuk menjaga keamanan, selain itu keputusan seseorang menjadi nasabah juga dipengaruhi oleh pekerjaan dan gaya hidup, hal ini dijelaskan oleh salah satu nasabah di BRI Unit Lero Pinrang yang mengatakan bahwa:

“Saya menjadi nasabah di bank karena pekerjaan saya yang gajinya di transfer melalui rekening karyawan, selain itu juga dapat mempermudah jika seseorang bisa memiliki kartu ATM”⁹⁹

Selain pekerjaan gaya hidup di lingkungan juga menjadi salah satu faktor seseorang menjadi nasabah hal ini diperjelas oleh salah satu nasabah yang mengatakan bahwa:

“Sekarang orang orang sudah menabung di bank untuk keamanan dan rata rata semua orang juga sudah punya tabungan di bank dan kita juga harus mengikuti supaya kita juga tidak tertinggal.”¹⁰⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa gaya hidup di lingkungan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan di bank, selain itu dengan menjadi nasabah dapat mempermudah seseorang dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pribadi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang, selain karena kondisi ekonomi juga ada beberapa alasan diantaranya sebagai tabungan dan keamanan, dan di zaman modern ini

⁹⁸ Wawancara Abdul Hafid dengan nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

⁹⁹ Wawancara Marni Hamid dengan nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Kamri nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

orang-orang sudah menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari agar dapat mempermudah seseorang dalam melakukan transaksi.

“Sudah lama saya menabung di Bank karena menurut saya menabung di Bank akan jauh lebih aman di bandingkan menyimpan uang di rumah.”¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa menabung sudah lama di lakukan oleh sebagian orang-orang karena merasa aman.

Adapun pendapat lain nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah yaitu:

“Dulu saya hanya menyimpan uang saya di rumah sampai akhirnya ada tetangga yang mengajak untuk menabung dan menjelaskan uang kita akan jauh lebih aman jika di simpan di Bank di banding di rumah, akhirnya sayapun mulai menyimpan uang saya di Bank.”¹⁰²

Hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa dulu mereka hanya menyimpan uang di rumah sampai ada yang mengajak untuk menabung karena menyimpan uang di Bank akan jauh lebih aman.

- d. Faktor psikologis, di mana variabel psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya. Kondisi psikologis seseorang akan dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan.

Minat seseorang untuk menjadi nasabah dipengaruhi oleh motivasi, seseorang yang awalnya tidak setuju akan menjadi setuju jika diberikan

¹⁰¹ Wawancara dengan Karmila nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

¹⁰² Wawancara dengan Mariati nasabah Bank BRI, 8 oktober 2020.

pembelajaran atau motivasi untuk melakukannya, hal ini juga terjadi pada nasabah-nasabah jika diberikan motivasi tentang keuntungan yang diperoleh apabila menjadi nasabah, maka mereka akan tertarik, hal ini seperti yang di alami oleh salah satu nasabah di BRI Unit Lero Pinrang yang mengatakan bahwa:

“Awalnya saya tidak mengerti tentang nasabah tetapi ketika dijelaskan saya sudah paham dan sekarang saya sudah menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang.”¹⁰³

Hal ini juga diperjelas oleh salah satu nasabah yang mengatakan bahwa:

“Awalnya saya tidak mau, tetapi karena dijelaskan bagaimana dan keuntungan yang didapatkan akhirnya saya tertarik mencoba dan ternyata memang benar ada beberapa keuntungan yang diperoleh.”¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan menjadi nasabah karena adanya motivasi-motivasi dan pembelajaran yang diberikan kepada seseorang sehingga seseorang tertarik untuk menjadi nasabah dan dalam memberikan motivasi juga dijelaskan keuntungan-keuntungan yang diperoleh sehingga seseorang dapat lebih tertarik menjadi nasabah.

“Dulu saya juga tidak mengerti cara menabung di bank sampai akhirnya ada orang yang menjelaskannya kepada saya cara menabung di bank dan manfaat apa yang di peroleh sehingga saya mulai menabung”¹⁰⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa sudah lama mereka ingin menabung Cuma mereka tidak mengerti cara untuk menabung dan manfaat apa yang di dapat nantinya.

Adapun pendapat lain nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah yaitu:

¹⁰³ Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Nurdiah nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Hamira nasabah BRI, 8 Oktober 2020.

“Sebelum saya menjadi nasabah saya akan mencari informasi terlebih dahulu dan sampai akhirnya ada pihak Bank yang menjelaskan kita akan mendapat keuntungan jika menabung di bank dan Alhamdulillah setelah menabung ada keuntungan yang di dapat.”¹⁰⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa sebelum menjadi nasabah kita harus mencari informasi terlebih dahulu keuntungan apa yang akan di dapat nantinya.

Adapun pendapat lain nasabah sebelum menjadi nasabah yaitu:

“Sebelum menjadi nasabah kita harus melihat dulu apakah sudah sesuai dengan kebutuhan kita nantinya, jangan sampai kita hanya ikut-ikutan menabung di bank tanpa melihat kondisi ekonomi kita.”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sebelum menjadi nasabah kita harus bisa melihat apakah sudah sesuai dengan kebutuhan kita.

Selain motivasi, persepsi seseorang terhadap sesuatu juga sangat penting dalam pengambilan keputusan, dengan adanya anggapan atau persepsi yang baik terhadap sesuatu maka kita akan tertarik mengikutinya, dan sebaliknya jika persepsi seseorang tentang sesuatu itu buruk maka seseorang tidak akan tertarik untuk mengikutinya, dan dalam pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah diperlukan persepsi yang baik terhadap bank atau lembaga tersebut agar seseorang dapat mengambil keputusan untuk menjadi nasabah.

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa keterangan di atas pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero Pinrang yaitu mempertimbangkan informasi yang didapatkan dan mempertimbangkan keputusan tersebut sesuai dengan tingkat kebutuhan, dengan pertimbangan yang ada masyarakat dapat mengambil keputusan, dan keputusan menjadi

¹⁰⁶ Wawancara dengan Karmila nasabah Bank BRI, 9 Oktober 2020.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Marni nasabah Bank BRI, 9 Oktober 2020.

nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu budaya, sosial, pribadi dan psikologis.

C Analisis Ekonomi Terkait Keputusan Nasabah.

1. Pengharapan (Expectancy theory)

Dimana individu diperkirakan akan menjadi pelaksana dengan prestasi tinggi bila:

- a. Kemungkinan usaha mereka mengarah ke prestasi yang tinggi.
- b. Kemungkinan mencapai hasil yang menguntungkan.
- c. Hasil-hasil tersebut akan menjadi pada keadaan keseimbangan, penarik efektif bagi mereka.

“Pengharapan merupakan kombinasi dari hasrat akan sesuatu dan pengharapan untuk menerimanya, kebajikan ini berharap akan persatuan ilahi dan juga kebahagiaan abadi.”

Menurut Victor Vroom (teori nilai pengharapan Vroom) orang di motivasi untuk bekerja bila:

- a. Usaha-usaha yang di tingkatkan akan mengarahkan ke balas jasa tertentu.
- b. Menilai balas jasa dari hasil usahanya.

2. Pembentukan Perilaku (Operant conditioning)

Teori ini di kemukakan oleh B.F. Skinner yang didasarkan pada hukum pengaruh (Law of Effect), bahwa perilaku yang diikuti dengan konsekuensi-konsekuensi pemuasa cenderung diulang, sedang perilaku yang diikuti konsekuensi hukuman cenderung tidak diulang. Ada empat tehnik yang dapat digunakan manajer untuk mengubah perilaku bawahan, antara lain :

- a. Penguatan positif, bisa positif maupun sekunder
- b. Penguatan negative, individu akan mempelajari perilaku yang membawa konsekuensi yang tidak menyenangkan dan menghindarinya dimasa mendatang.

- c. Pemadaman, dilakukan dengan peniadaan penguatan.
- d. Hukuman, manajer mengubah perilaku bawahan yang tidak tepat dengan pemberian konsekuensi-konsekuensi negative.

Melakukan identifikasi tentang hal-hal yang merupakan penguat atau berupa hadiah bagi perilaku yang akan di bentuk. Melakukan analisis untuk mengidentifikasi komponen-komponen kecil yang membentuk perilaku yang di kehendaki.

1. Motivasi

Merupakan teori pengharapan dari motivasi dengan versi orientasi masa mendatang dan menekankan antisipasi tanggapan atau hasil. Dasarnya yaitu kemungkinan usaha penharapan yang di rasakan, usaha yang di jalankan, prestasi yang di capai, pengharapan yang di terima, kepuasan yang terjadi dan mengarahkan ke usaha di masa yang akan datang.

Konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri setiap individu untuk memulai dan mengarahkan perilaku.

Model pengharapan menyajikan sejumlah implikasi bagi manajertentang bagaimana seharusnya memotivasi bawahan dan implikasi. Implikasi ini mencakup:

- a. Pemberian penghargaan yang sesuai dengan kebutuhan bawahan.
- b. Penentuan prestasi yang di inginkan.
- c. Pembuatan tingkat prestasi yang dapat dicapai.
- d. Hubungan penghargaan dengan prestasi.
- e. Penganalisaan faktor-faktor yang bersifat berlawanan dengan efektifitas penghargaan.
- f. Penentuan penghargaan yang mencukupi.

Implikasi bagi organisai adalah :

- d. Sistem penghargaan yang dapat memotivasi perilaku.
- e. Pekerjaan dibuat sebagai pemberian penghargaan secara intrinsik.
- f. Atasan langsung mempunyai peranan penting dalam proses motivasi.

2. Keadilan

Orang akan selalu membandingkan antara masukan dalam bentuk pendidikan, pengalaman, latihan dan usaha dengan hasil atau penghargaan yang di terima. Keyakinan tentang adanya ketidakadilan akan berpengaruh pada perilaku pelaksana kegiatan. Faktor kunci bagi manajer yaitu mengetahui apakah ketidakadilan di rasakan, bukan apakah ketidakadilan secara nyata ada.

Teori keadilan ini memberikan implikasi bahwa penghargaan harus di berikan sesuai yang di rasa adil oleh individu yang bersangkutan.¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan teori keadilan akan dirasakan oleh individu yang bersangkutan.

Perkembangan pemikiran ekonomi Islam diawali sejak Muhammad saw dipilih sebagai seorang Rasul (utusan Allah). Rasulullah saw mengeluarkan sejumlah kebijakan yang menyangkut berbagai hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan hidup masyarakat, selain masalah hukum, politik, juga masalah perniagaan atau ekonomi. Masalah-masalah ekonomi umat menjadi perhatian Rasulullah saw, karena masalah ekonomi merupakan pilar penyangga keimanan yang harus diperhatikan oleh seluruh masyarakat. Sebagaimana diriwayatkan oleh Muslim, Rasulullah saw bersabda, “kemiskinan membawa orang kepada kekafiran”. Maka upaya untuk mengentas kemiskinan merupakan bagian dari kebijakan-kebijakan sosial yang dikeluarkan Rasulullah saw. Selanjutnya kebijakan-kebijakan Rasulullah saw menjadi

¹⁰⁸ Aril Bagen, *Teori-Teori Proses*” Blog Aril Bagen. <http://teori-teori proses. Blogspot.com>. 29 januari 2020.

pedoman oleh para penggantinya Abu Bakar, Umar bin Khattab, Usman bin Affan, dan Ali bin Abi Thalib dalam memutuskan masalah-masalah ekonomi. Namun demikian, al-Qur'an dan Hadis digunakan sebagai dasar teori ekonomi oleh para khalifah juga digunakan oleh para pengikutnya dalam menata kehidupan ekonomi negara. Karena itu dalam kegiatan sehari-hari, termasuk kegiatan ekonomi pengetahuan sangat dibutuhkan agar memiliki pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan agar tidak merasa dirugikan. Adapun wawancara dengan pegawai Bank BRI Lero yaitu:

“Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan Jurnal Islaminomic, lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan.¹⁰⁹”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di jelaskan bahwa informasi yang dimiliki oleh konsumen akan berpengaruh pada keputusan.

Menurut Philip Kotler “Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.” Konsumen memiliki tingkatan pengetahuan produk yang berbeda, yang dapat dipergunakan untuk menerjemahkan informasi baru dan membuat pilihan keputusan. Menurut J Paul Peter, membagi pengetahuan menjadi 3 jenis pengetahuan produk yaitu :

- a. Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk/jasa.
- b. pengetahuan tentang manfaat produk/jasa.
- c. Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan oleh produk/jasa bagi konsumen.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI, 2 November 2020.

Semakin meningkatnya persaingan dalam dunia Perbankan maka bank-Bank mendorong untuk lebih berorientasi kepada konsumen atau nasabah. Untuk mendukung upaya tersebut diperlukan pengetahuan mengenai konsumen terutama perilakunya.

Keputusan menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang, seperti yang telah dijelaskan bahwa keputusan tersebut melalui beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menjadi nasabah yaitu faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Selain itu beberapa pertimbangan dan proses yang dilakukan masyarakat dalam mengambil keputusan nasabah di BRI Unit Lero Pinrang dijelaskan dalam wawancara nasabah yang mengatakan bahwa:

“Jika kita ingin memutuskan sesuatu maka kita harus mencari tahu dahulu juga dilihat apakah keputusan tersebut sesuai dengan apa yang kita inginkan lalu kita mempertimbangkan dengan matang sehingga kita bisa mengambil keputusan yang tepat.”¹¹⁰

Proses pengambilan keputusan masyarakat menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang juga dijelaskan oleh salah satu masyarakat Lero yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa jika kita ingin memutuskan suatu hal kita harus mencari tahu dulu lalu kemudian kita bisa mengambil keputusan, jangan sampai kita terburu-buru mengambil keputusan dan nantinya kita akan menyesal karena kita tidak tahu, makanya informasi sangat penting.”¹¹¹

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa ada beberapa proses yang dilakukan masyarakat dalam mengambil keputusan menjadi nasabah yaitu:

1. Menganalisis kebutuhan dan keinginan pengambilan keputusan oleh nasabah.
2. Pencarian informasi.

¹¹⁰ Wawancara dengan Nurul Annisa nasabah Bank BRI, 15 Oktober 2020.

¹¹¹ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI, 2 November 2020

3. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi.
4. Keputusan untuk menggunakan jasa.

Analisis ekonomi islam terhadap proses pengambilan keputusan tersebut tidak bertentangan dengan prinsip syariah, dan juga dianjurkan sebelum mengambil keputusan maka seseorang harus mencari tahu informasi terlebih dahulu dan mempertimbangkannya sebelum mengambil keputusan.

4 Ekonomi Islam

1. Tauhid (Keimanan)

Merupakan pondasi ajaran islam. Dengan Tauhid, manusia menyaksikan bahwa “Tiada sesuatupun yang layak disembah selain Allah dan “tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, selain daripada Allah” karena Allah adalah pencipta alam semesta dan isinya dan sekaligus pemiliknya, termasuk pemilik manusia dan seluruh sumber daya yang ada. Karena itu, Allah adalah pemilik hakiki. Manusia hanya diberi amanah untuk memiliki untuk sementara waktu, sebagai ujian bagi mereka.

Dalam islam, segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia, tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakannya manusia adalah untuk beribadah kepada-Nya. Karena itu segala aktifitas manusia dalam hubungannya dengan alam dan sumber daya serta manusia (mu'amalah) dibingkai dengan Allah. Karena kepada-Nya manusia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktifitas ekonomi dan bisnis

2. Adil (Keadilan)

Manusia sebagai khilafah di muka bumi yang harus memelihara hokum Allah, dan menjamin segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya di arahkan untuk kebahagiaan dan kesejahteraan supaya semua mendapatkan manfaat dari padanya secara adil dan baik.

3. Nubuwwah (Kenabian)

Allah mengutus para nabi dan rasul untuk senantiasa berperilaku sesuai dengan apa yang Allah perintahkan. Dan fungsi rasul juga menjadi tauladan manusia agar selamat didunia ataupun diakhirat.

4. Khilafah (Pemerintah)

Dalam surah Al-Baqarah ayat 253 Allah berfirman “bahwa manusia diciptakan untuk menjadi khilafah di bumi”. Karena pada dasarnya manusia berhak menjadi pemimpin. Dan para pemimpin harus dapat mengalokasikan perekonomiannya dengan baik, sesuai syariat agama islam yang di ajarkan. Hal ini jelas, status khilafah harus bisa menjalani tugas keKhalifaan tersebut sesuai hokum agama yang telah di sepakati.

5. Ma’ad (hasil)

Walaupun sering kita dengar pengertian Ma’ad adalah “kebangkitan”. Tetapi secara harfiah Ma’ad berarti “kembali”. Pengertian tersebut berkaitan dengan surah Al- Alaq ayat 8 “ dan kita semua akan kembali kepada Allah.”

5 Konsep Analisis

1. Pengharapan

Pengharapan merupakan kombinasi dari hasrat akan sesuatu dan pengharapan untuk menerimanya, kebajikan ini berharap akan persatuan ilahi dan juga kebahagiaan abadi.

2. Pembentukan Perilaku

Melakukan identifikasi tentang hal-hal yang merupakan penguat atau berupa hadiah bagi perilaku yang akan di bentuk. Melakukan analisis untuk

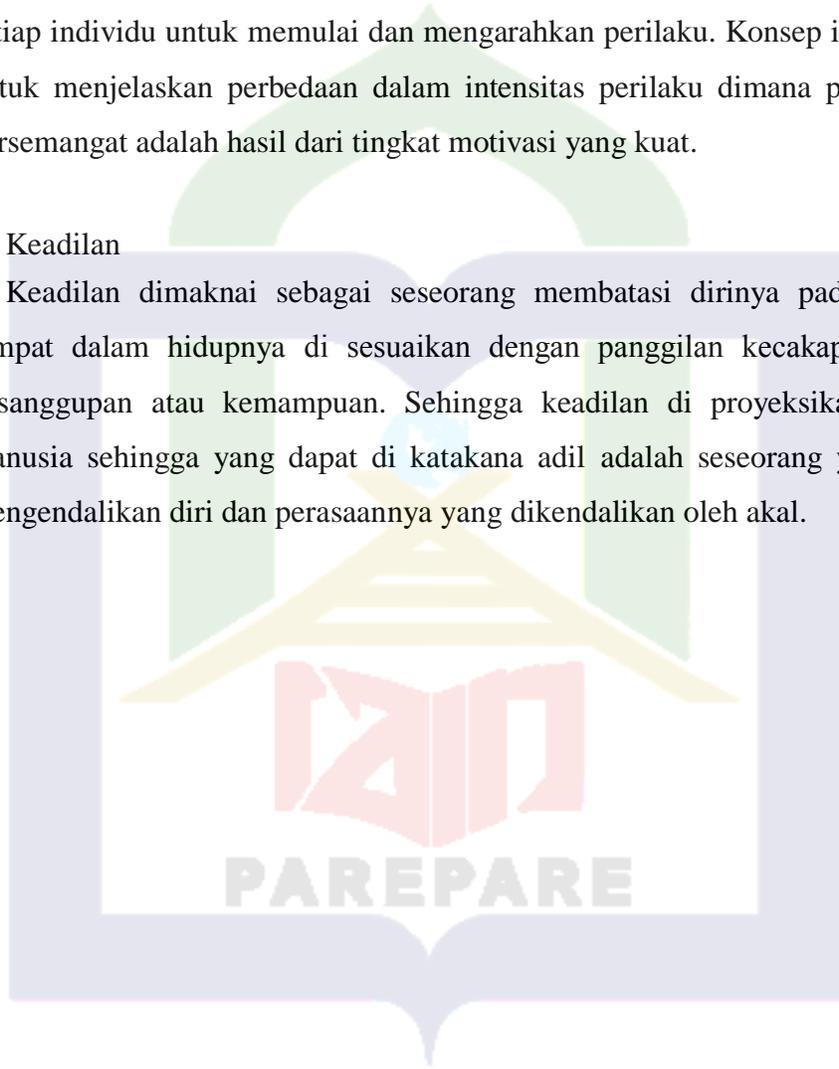
mengidentifikasi komponen-komponen kecil yang membentuk perilaku yang di kehendaki.

3. Motivasi

Konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri setiap individu untuk memulai dan mengarahkan perilaku. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan perbedaan dalam intensitas perilaku dimana perilaku yang bersemangat adalah hasil dari tingkat motivasi yang kuat.

4. Keadilan

Keadilan dimaknai sebagai seseorang membatasi dirinya pada kerja dan tempat dalam hidupnya di sesuaikan dengan panggilan kecakapan “talenta” kesanggupan atau kemampuan. Sehingga keadilan di proyeksikan pada diri manusia sehingga yang dapat di katakana adil adalah seseorang yang mampu mengendalikan diri dan perasaannya yang dikendalikan oleh akal.



BAB V

PENUTUP

A Simpulan

1. Prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan nasabah.

Upaya memperbaiki perekonomian nasional yang terpuruk akibat krisis, memang memerlukan perjuangan yang sungguh-sungguh. Banyak permasalahan dan tantangan ekonomi yang harus segera diatasi, diantaranya adalah ketidakstabilan moneter dan nilai tukar rupiah, kondisi perbankan yang melemah dan permasalahan struktural di sektor riil.

2. Pertimbangan masyarakat Lero dalam memutuskan menjadi nasabah BRI Unit Lero.

Sebelum mengambil keputusan untuk menjadi nasabah perlu adanya informasi yang jelas agar keputusan yang diambil tidak merugikan diri sendiri, Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil.

3. Analisis Ekonomi terkait keputusan nasabah.

Analisis ekonomi Islam terhadap proses pengambilan keputusan tersebut tidak bertentangan dengan prinsip syariah, dan juga dianjurkan sebelum mengambil keputusan maka seseorang harus mencari tahu informasi terlebih dahulu

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan bagi pihak Bank, nasabah dan penulis:

- 1 Bagi pihak Bank agar dalam proses pengambilan keputusan lebih memperhatikan manfaat apa yang akan diperoleh oleh nasabah dimasa yang akan datang dan juga manfaat bagi pihak Bank ke depannya.
- 2 Bagi pihak nasabah agar supaya dalam mengambil keputusan tidak terburu-buru dan lebih mempertimbangkan lagi manfaat yang akan di dapat nantinya agar bisa digunakan dengan sebaik-baiknya dan juga bisa dinikmati oleh anak cucu kita dan orang-orang di sekitar kita.
- 3 Bagi penulis sendiri semoga skripsi yang di tulis oleh penulis dapat bermanfaat juga nantinya dan menjadi khazanah keilmuan di bidang pengetahuan terkait Ekonomi Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta:AMZAH, 2010).
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Aril Bagen, *Teori-Teori Proses*” Blog Aril Bagen. <http://teori-teori proses .blogspot.com>. 29 Januari 2020.
- Budi Mulyono, *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen* (PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012).
- Chandra Syansurizal, *Pengertian Nasabah*” Blog Chandra Syamsurizal. <http://pengertian nasabah .blogspot.co.id/?m=1>. Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2019.
- Danim, Sudarwan 2002. *Menjadi penelitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, presentasi, dan publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.Pendidikan, dan Humaniora*. Cet 1; Bandung :CV Pustaka Setia.
- Departemen Agama RI Al.qur’an dan Terjemahannya, Jakarta: PT .Cipta Bagus Segara, 1970.
- Departemen Pendidikan Nasional . 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Jakarta:Balai Pustaka.
- Fatimah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)*.Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare.
- <http://kompasiana.com/> *Prinsip Ekonomi Islam*.6 januari 2020.
- Ibnu Majah, Kitan dan Hadits Muslim: Permulaan Wahyu, Jakarta: Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa’ud 1971.
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* . Cet. VI; Jakarta:Bumi Aksara.
- Karnaen Perwataatmadja dan M. Syafe’I Antonio. 1997. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT Dana Bakhti Wakaf.
- Kasmir.2005. *Etika Customer Service*;Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kasmir.2000. *Manajemen Perbankan* ;Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Kasmir.2010.*Manajemen Perbankan* ; Jakarta : Rajawali pers.
- Malayu Hasibuan , *manajemen Dasar ,Pengertian, dan Masalah*,Cet.VI; Jakarta:Bumi aksara, 2007.
- Mardalis.2004. *Metode Penelitian:Suatu pendekatan proposal*. Cet.7; Jakarta:Bumi Aksara.

Maski, Ghozali. 2010. "Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah Di Malang". Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya : Malang.

Muhamad, 2000, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta : UII Press

Muhammad Aris Sulistiyono, "Pengaruh Pengetahuan, Religiutas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, (Studi pada PT .Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condongcatur Yogyakarta)" (Skripsi Sarjana Ilmu Agama Islam: Yogyakarta, 2016), h.10-12.

Perwaatmadja, Karnaen dan M.Syafe'I Antonio. 197. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: PT Dana Bakhti Wakaf.

Riska. 2018. *Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah*. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam: Parepare.

Sapira., Eka 2019. *Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali*. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare.

Siswanto. 2014. *Pengantar Manajemen* . Cet X; Jakarta : PT Bumi Aksara.

Suwardi, Basrowi 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Indah.

Usman, Husain & Pornomo Setiadi Akbar. 2008. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Cet. I; Jakarta, Bumi Aksara.

Wahyono, Budi. 2012. *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen* . PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

M. Moeliono Anton. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet II: Jakarta Balai Pustaka.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. H. 11-16.

Kasmir. 2011. *Dasar-dasar Perbankan*. Ed.9. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo persada.

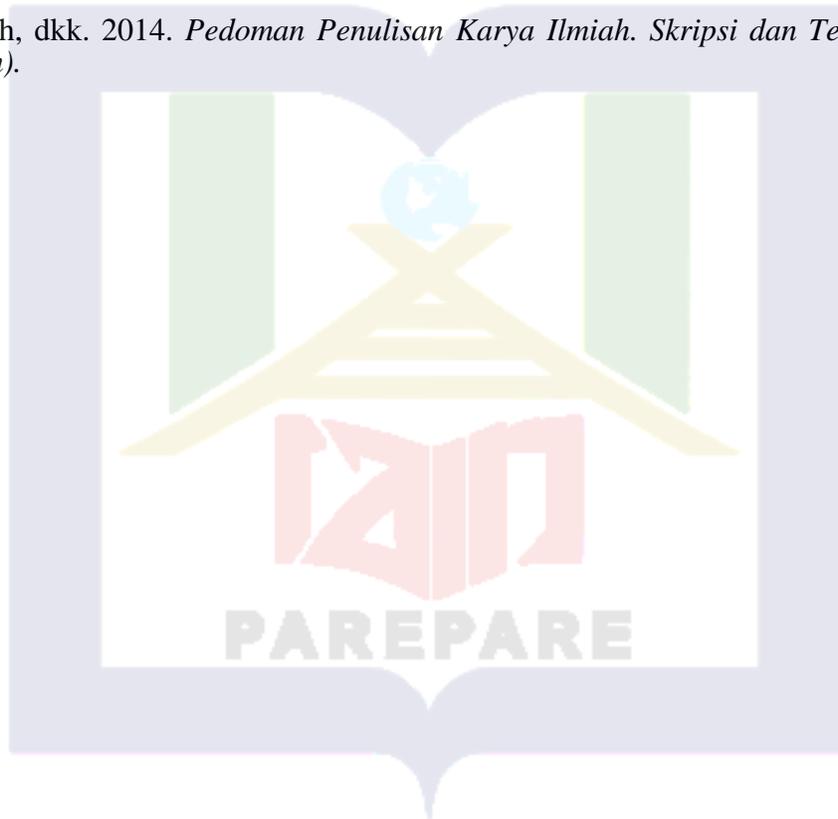
Wardi Muslich Ahmad. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta :AMZAH.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank>. Bank, Wikipedia The free Encyclopedia. 24 September 2020.

Suhendi Hendi. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta :Rajawalipers.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank>. *Bank Indonesia*, Wikipedia The free Encyclopedia. 24 September 2020.

- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- Abdullah Zaky Al-Kaff. 2002. *Ekonomi dalam Perspektif Islam*. Bandung: PT. Pustaka Setia Pertama.
- Surya Pos, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang di akses dari <http://www.surya.post.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.html> (24 September 2020).
- Rivai Veithzal dan Buchari Andi. 2003. *Islamic Economik*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam.html> (24 September 2020).
- Yasanto M. Ismail. 2009. *Pengantar Ekonomi Islam*. Bogor. Al-Azhar Press.
- Hanafie Das Wardah, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Skripsi dan Tesis (Fakultas Agama Islam)*.



DOKUMENTASI



Profil Bank BRI Unit Lero tampak dari depan



Beberapa Nasabah yang ingin mengambil uang di ATM BRI Unit Lero



Wawancara dengan Pimpinan Bank BRI Unit Lero



Wawancara dengan Pegawai Bank BRI Unit Lero



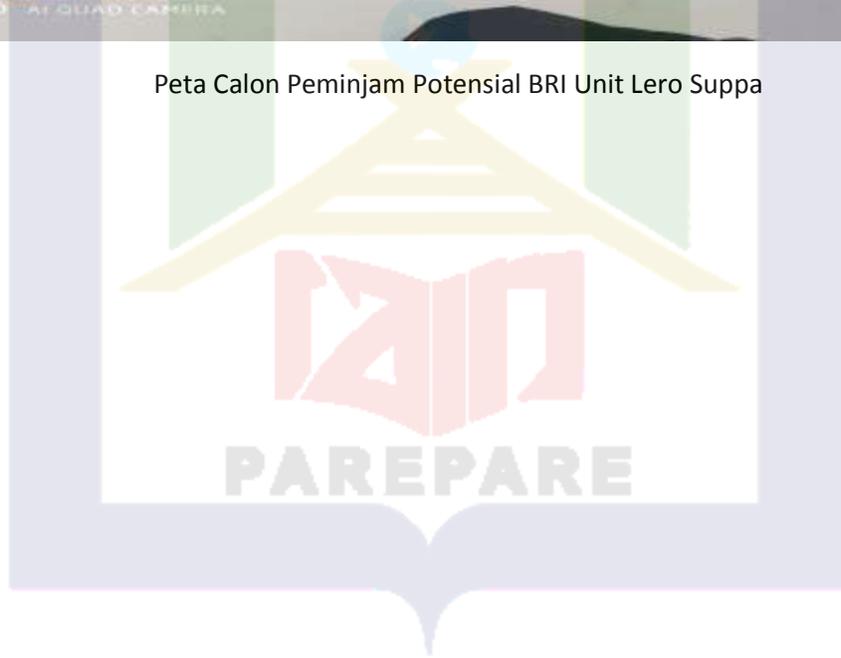
Wawancara dengan Pegawai Bank BRI Unit Lero



Pimpinan Bank BRI Unit Lero Muammar Amri Kepala BRI Unit Lero Kc Parepare



Peta Calon Peminjam Potensial BRI Unit Lero Suppa



PEDOMAN WAWANCARA

1. Pengharapan

- a) Usaha apa yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Lero untuk mengarah ke prestasi yang tinggi?
- b) Bagaimana cara Bank BRI Unit Lero untuk mencapai hasil yang menguntungkan?
- c) Bagaimana cara Bank BRI Unit Lero menilai balas jasa dari hasil usahanya?
- d) Apakah usaha-usaha yang di tingkatkan Bank BRI Unit Lero akan mengarah ke balas jasa yang tertentu?
- e) Apakah hasil-hasil tersebut akan menjadi pada keseimbangan, menarik efektif bagi mereka?

2. Pembentukan Perilaku

- a) Bagaimanakah manager untuk membentuk perilaku bawahannya?
- b) Bagaimana cara manager mengubah perilaku bawahan yang tidak tepat dengan pemberian konsekuensi-konsekuensi negative?
- c) Cara apa yang di lakukan oleh individu untuk mempelajari perilaku yang membawa konsekuensi-konsekuensi yang tidak menyenangkan dan menghindarinya dimasa mendatang?
- d) Bagaimanakah Bank BRI Unit Lero dalam membentuk perilaku nasabahnya agar tetap loyal?
- e) Adakah cara lain yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Lero dalam membentuk perilaku nasabahnya?

3. Motivasi

- a) Sistem penghargaan seperti apa yang di lakukan oleh Bank BRI Unit Lero yang dapat memotivasi perilaku bawahannya?
- b) Apakah setiap pekerjaan yang dibuat oleh bawahan akan diberikan penghargaan secara intrinsik oleh manager?
- c) Apakah atasan mempunyai peranan penting dalam proses memotivasi bawahannya?
- d) Bagaimanakah manager memotivasi bawahannya dalam meningkatkan prestasi yang di capainya?
- e) Bagaimanakah Bank BRI Unit Lero dalam menentukan prestasi yang di inginkan?

4. Keadilan

- a) Bagaimana cara membandingkan antara masukan dalam bentuk pendidikan, pengalaman, latihan dan usaha dengan hasil atau penghargaan yang diterima?
- b) Apakah keyakinan tentang adanya ketidak adilan akan berpengaruh pada perilaku pelaksana kegiatan?
- c) Bagaimana cara manager mengetahui factor kunci apakah ketidakadilan dirasakan oleh nasabah?
- d) Apakah teori keadilan memberikan implikasi bahwa penghargaan harus diberikan sesuai yang dirasa adil oleh individu yang bersangkutan?
- e) Cara apa yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Lero supaya adil dalam melayani nasabahnya?

5. Faktor Budaya

- a) Pelayanan apa yang di lakukan oleh Bank BRI Unit Lero agar menarik perhatian dan sesuai dengan kebutuhan mereka?

“Pihak bank harus menyusun strategi atau trik untuk menarik perhatian nasabah agar mau menabung dan menawarkan produk-produk yang ada di bank dan manfaat apa yang akan di peroleh nantinya jika menabung di Bank.”⁸

“pihak bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah agar supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank”⁹

“Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan kinerja karyawan sangat penting, sebab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan baik pada lembaga Pemerintah maupun swasta semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, efisien dan efektif.”¹⁰

“Kita harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah agar mereka tetap loyal dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”¹¹

“Pihak Bank harus meyakinkan calon nasabah agar berminat untuk menabung dan menjelaskan bahwa produk yang kami tawarkan ini mempunyai manfaat dan akan menguntungkan nantinya di kemudian hari.”¹²

“pihak bank harus berusaha mengajak nasabahnya untuk mengenal produk-produk yang di tawarkan dan meyakinkan nasabah bahwa ini akan mendapat keuntungan nantinya”.¹³

“Kualitas sebuah layanan bukan ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas jasa pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.”¹⁴

“Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan.”¹⁵

⁸ Wawancara dengan Muammar Amri, Kepala Unit Bank BRI Unit Lero, 23 Oktober 2020.

⁹ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI Unit Lero, 23 Oktober 2020.

¹⁰ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

¹¹ Wawancara dengan Muammar Amri, Kepala Unit Bank BRI Lero, 21 oktober 2020.

¹² Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

¹³ Wawancara dengan Muhammad kahfi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

¹⁴ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 21 Oktober 2020.

¹⁵ Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI, 20 Oktober 2020.

g. Ekonomi Islam

- a) Tidak ada, karena di Bank BRI sistem pengoperasiannya harus sesuai dengan prinsip ekonomi islam dan syariat islam.
- b) Iya, karena di Bank beroperasi sesuai prinsip ekonomi islam dan tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al.qur'an dan Hadis.
- c) Dengan cara melihat bagaimana pihak Bank melayani nasabahnya apakah sudah sesuai dengan prinsip ekonomi islam.
- d) Dengan cara melihat tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan Al.qur'an.
- e) Melihat apakah orang tersebut selalu menyedekahkan sebagian hartanya kepada orang yang lebih membutuhkan.



“sebelum menjadi nasabah kita harus melihat dulu apakah sudah sesuai dengan kebutuhan kita nantinya, jangan sampai kita hanya ikut-ikutan menabung di bank tanpa melihat kondisi ekonomi kita.”³⁹

“Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan Jurnal Islaminomic, lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan.”⁴⁰

“jika kita ingin memutuskan sesuatu maka kita harus mencari tahu dahulu juga dilihat apakah keputusan tersebut sesuai dengan apa yang kita inginkan lalu kita mempertimbangkan dengan matang sehingga kita bisa mengambil keputusan yang tepat.”⁴¹

“saya rasa jika kita ingin memutuskan suatu hal kita harus mencari tahu dulu lalu kemudian kita bisa mengambil keputusan, jangan sampai kita terburu-buru mengambil keputusan dan nantinya kita akan menyesal karena kita tidak tahu, makanya informasi sangat penting.”⁴²

³⁹ Wawancara dengan Marni nasabah Bank BRI, 9 Oktober 2020.

⁴⁰ Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI, 2 November 2020.

⁴¹ Wawancara dengan Nurul Annisa nasabah Bank BRI, 15 Oktober 2020.

⁴² Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI, 2 November 2020

tabungan saya karna kalau uangnya dipegang pasti habis diambil sedikit sedikit tetapi kalau disimpan di Bank diambil kalau mendesak saja³⁰

“saya menjadi nasabah di bank karena pekerjaan saya yang gajinya di transfer melalui rekening karyawan, selain itu juga dapat mempermudah jika seseorang bisa memiliki kartu ATM³¹”

“sekarang orang-orang sudah menabung di bank untuk keamanan dan rata-rata semua orang juga sudah punya tabungan di bank dan kita juga harus mengikuti supaya kita juga tidak tertinggal.”³²

“sudah lama saya menabung di Bank karena menurut saya menabung di Bank akan jauh lebih aman di bandingkan menyimpan uang di rumah.”³³

“dulu saya hanya menyimpan uang saya di rumah sampai akhirnya ada tetangga yang mengajak untuk menabung dan menjelaskan uang kita akan jauh lebih aman jika di simpan di Bank di banding di rumah, akhirnya sayapun mulai menyimpan uang saya di Bank.”³⁴

“awalnya saya tidak mengerti tentang nasabah tetapi ketika dijelaskan saya sudah paham dan sekarang saya sudah menjadi nasabah di BRI Unit Lero Pinrang.”³⁵

“awalnya saya tidak mau, tetapi karena dijelaskan bagaimana dan keuntungan yang didapatkan akhirnya saya tertarik mencoba dan ternyata memang benar ada beberapa keuntungan yang diperoleh.”³⁶

“dulu saya juga tidak mengerti cara menabung di bank sampai akhirnya ada orang yang menjelaskannya kepada saya cara menabung di bank dan manfaat apa yang di peroleh sehingga saya mulai menabung³⁷.”

“sebelum saya menjadi nasabah saya akan mencari informasi terlebih dahulu dan sampai akhirnya ada pihak Bank yang menjelaskan kita akan mendapat keuntungan jika menabung di bank dan Alhamdulillah setelah menabung ada keuntungan yang di dapat.”³⁸

³⁰ Wawancara Abdul Hafid dengan nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³¹ Wawancara Marni Hamid dengan nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³² Wawancara dengan Kamri nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³³ Wawancara dengan Karmila nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³⁴ Wawancara dengan Mariati nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³⁵ Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³⁶ Wawancara dengan Nurdiah nasabah Bank BRI, 8 Oktober 2020.

³⁷ Wawancara dengan Hamira nasabah BRI, 8 Oktober 2020.

³⁸ Wawancara dengan Karmila nasabah Bank BRI, 9 Oktober 2020.

DATA MENTAH PENELITIAN

“Kebijakan dibidang perbankan difokuskan pada upaya untuk menyetatkan dan menetapkan ketahanan sistem perbankan nasional dengan memberdayakan kembali bank yang dinilai sama sekali tidak mempunyai prospek untuk berkembang¹”.

“Dalam melayani nasabah kita harus mempunyai prospek atau usaha untuk menyetatkan kembali fungsi Perbankan agar dalam pelayanan nasabah kita akan maksimal dan sesuai harapan nantinya”².

“harapan saya dalam melayani nasabah yaitu, mereka merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak bank agar nantinya mereka akan tetap loyal.”³

“pihak bank harus menyusun strategi dalam melayani nasabah agar nasabah selalu tertarik untuk menggunakan jasa atau prodak bank tersebut”⁴

“Untuk menghimpun potensi dana dari masyarakat yang begitu besar, maka pihak perbankan haruslah dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen maka pihak perbankan berusaha mempengaruhi keputusan konsumen untuk menjadi nasabah kredit⁵.”

“Seseorang dapat dipengaruhi untuk membeli suatu produk bank apabila konsumen merasa yakin dengan produk yang ditawarkan dan dapat memuaskan kebutuhan yang mereka inginkan. Maka dari itu, pihak perbankan haruslah mempunyai strategi yang jitu dalam rangka mendapatkan calon nasabah⁶.”

“Pihak Bank harus mampu memberikan penjelasan yang sedetail mungkin kepada para nasabah agar nantinya mereka tertarik dengan prodak yang ditawarkan oleh Bank tanpa merasa ragu.”⁷

¹ Wawancara dengan Muhammad kahfi pegawai Bank BRI,22 Oktober 2020.

² Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI,22 Oktober 2020.

³ Wawancara dengan Ardi pegawai Bank BRI, 23 Oktober 2020.

⁴ Wawancara dengan Muhammad kahfi pegawai Bank BRI, 23 Oktober 2020.

⁵ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI,22 Oktober 2020.

⁶ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI, 22 Oktober 2020.

⁷ Wawancara dengan Ardi pegwal Bank BRI, 23 Oktober 2020.

“Sedikit saja penyimpangan, mereka akan menilai pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan para pelanggan akan menilai tidak baik, demikian halnya kualitas jasa pelayanan yang harus diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia, secara umum harus mengacu kepada kepuasan nasabah.”¹⁶

“pertimbangan saya sebelum menjadi nasabah yaitu informasinya dulu harus jelas, jadi sebelum memutuskan kita harus cari tahu informasinya dulu, supaya kita tidak salah, kemudian apakah itu perlu atau tidak, apakah sesuai dengan kebutuhan, setelah itu barulah kita memutuskan melalui pertimbangan yang ada.”¹⁷

“Sebelum menjadi nasabah kita harus mengerti produk-produk apa yang ada pada bank tersebut dan mencari tahu informasi dana tau bertanya langsung kepada pihak bank mengenai hal-hal yang belum kita ketahui agar nantinya kita tidak bingung jika sudah menjadi nasabah.”¹⁸

“Pertimbangan saya sebelum memutuskan menjadi nasabah saya akan mencari tahu dulu informasi sebanyak-banyaknya agar supaya saya tidak salah langkah dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah agar nantinya juga keputusan saya dapat saya manfaatkan di kemudian hari dan juga bisa di nikmati oleh anak cucu saya nantinya.”¹⁹

“Adapun pertimbangan saya sebelum menjadi nasabah yaitu saya akan bertanya terlebih dahulu dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber agar nanti saya tidak salah langkah dalam mengambil keputusan.”²⁰

“saya bukannya tidak mau menabung di Bank, tapi karena saya belum mempunyai cukup uang untuk di tabung di Bank uangnya hanya cukup untuk dipakai untuk kebutuhan sehari-hari, nanti kalau saya punya uang lebih saya akan menabungnya di Bank.”²¹

“saya tidak menjadi nasabah bukan karena tidak mau, tetapi saya belum punya uang, uangnya hanya cukup digunakan untuk kehidupan sehari-hari saja. Tapi jika dikasi rejeki pasti saya juga mau menabung tapi kita lihat juga kondisi keuangannya.”²²

¹⁶ Wawancara dengan Muammar Amri, Kepala Unit Bank BRI Unit Lero, 21 Oktober 2020.

¹⁷ Wawancara dengan Nurdiah nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

¹⁸ Wawancara dengan Herman nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

¹⁹ Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

²⁰ Wawancara dengan Salma nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

²¹ Wawancara dengan Nur Hasanah nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

²² Wawancara dengan Hamira nasabah Bank BRI, 24 September 2020.

“sebelum saya mengambil keputusan untuk menabung saya harus mempertimbangkan manfaat dan keuntungan apa yang akan saya dapatkan nantinya, jangan sampai saya langsung memutuskan untuk menabung tapi nanti keuntungan yang saya dapat tidak sesuai dengan harapan saya.”²³

“sebelum menjadi nasabah saya harus mempertimbangkan keuntungan apa yang akan saya dapatkan nantinya jika menabung di bank, jangan karena orang-orang pada menabung di bank saya juga ingin menabung di bank tanpa melihat keuntungan apa yang akan di dapat.”²⁴

“sejak dahulu ada istilah menabung, walaupun dulu belum canggih, tetapi karena sekarang sudah canggih, maka menabung juga dengan cara yang canggih karena kita sudah mengikuti zaman.”²⁵

“sudah sejak dulu saya ingin menabung di Bank tetapi saya belum ada uang, nanti kalau ada rejeki lebih saya juga akan menabung seperti orang sekarang.”²⁶

“Sudah lama saya ingin menabung tapi saya tidak mengerti bagaimana caranya, saya ingin bertanya ke tetangga tapi nanti mereka bilang zaman sudah canggih kenapa belum tahu caranya untuk menabung, sampai akhirnya saya memberanikan diri untuk datang langsung ke Bank untuk bertanya kepada pihak Bank dan akhirnya saya pun mengerti caranya dan saya memutuskan untuk menabung.”²⁷

“untuk menjadi nasabah persetujuan keluarga memang sangat penting, dan saya juga mengajak anak dan istri saya untuk menjadi nasabah supaya dapat memudahkan kita semua.”²⁸

“sebelum menjadi nasabah kita harus meminta persetujuan dari berbagai pihak seperti keluarga agar supaya pihak keluarga bisa membantu kita dalam memutuskan menjadi nasabah keuntungan apa yang akan kita dapat nantinya, agar supaya jika ada masalah keluarga bisa membantu kita untuk menyelesaikannya.”²⁹

“saya menjadi nasabah Bank BRI Unit Lero ini supaya uang saya aman, karena kalau disimpan dirumah biasanya tidak aman dan supaya juga menjadi

²³ Wawancara dengan Hamid nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

²⁴ Wawancara dengan Hamira nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

²⁵ Wawancara dengan Ali Akbar nasabah Bank BRI, 28 September 2020

²⁶ Wawancara dengan Karmila Sari nasabah Bank BRI, 28 September 2020

²⁷ Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 23 September 2020.

²⁸ Wawancara dengan Abdul Hamid nasabah Bank BRI, 28 September 2020

²⁹ Wawancara dengan Kamri nasabah Bank BRI, 28 September 2020.

HASIL WAWANCARA

1. Pengharapan

- a) Pemimpin harus mampu menghadapi berbagai tantangan dan melahirkan ide-ide kreatif dan inovatif agar perusahaan yang di pimpinnya terus maju dan berkembang, mempertahankan kinerja positif di tengah pandemi tentunya itu suatu hal yang membanggakan, melayani nasabah dengan sebaik mungkin.
- b) Mempunyai jangkauan yang luas, menjangkau nasabah yang luas, menjangkau nasabah yang beragam.
- c) Dengan cara melihat apakah target yang di inginkan sudah tercapai.
- d) Iya, karena setiap usaha yang di kerjakan akan mengalami peningkatan dan akan mengarah ke balas jasa.
- e)

2. Pembentukan Perilaku

- a) Melihat kemampuan bawahannya terutama dalam pengarahan dan pengawasan pekerjaan orang lain, melihat prestasinya, ketegasannya dalam membuat keputusan dalam memecahkan masalah.
- b) Memberi tahu karyawan tentang apa yang harus di lakukan mendapatkan penghargaan, memberi tahu karyawan apa yang di lakukan itu salah dan tidak mengulangnya lagi, manager harus memberikan teguran kepada bawahan.
- c) Dengan cara mencari informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan sesuatu agar tidak merugikan nantinya.
- d) Memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah tanpa membeda-bedakannya serta ramah kepada nasabah dalam melayaninya.
- e) Pihak Bank harus mencari tahu atau mempelajari karakter nasabahnya agar memudahkan dalam membentuk perilakunya dan memudahkan dalam melayaninya.

3. Motivasi

- a) Memberikan hadiah atau cendramata kepada bawahan agar selalu mempunyai motivasi dalam mengerjakan pekerjaannya dan bisa di contoh oleh bawahan yang lainnya.
- b) Ya, agar supaya bawahan selalu termotivasi dalam mengerjakan pekerjaannya.
- c) Karena atasan akan mengarahkan bawahan, agar bawahan termotivasi dalam bekerja, berkomunikasi dengan bawahan akan meningkatkan kinerja seseorang.
- d) Memberikan penghargaan kepada bawahan agar selalu termotivasi dan selalu meningkatkan prestasi yang di capainya.
- e) Memiliki motivasi yang tinggi dan tekad untuk berprestasi, memiliki sikap dan perilaku yang baik.

4. Keadilan

- a) Dengan cara melihat pendapatan dari orang tersebut apakah pemasukan yang di terimanya cukup.

- b) Bagaimana cara konsumen untuk mengetahui dan memahami akan produk dan jasa yang menarik perhatian?
- c) Bagaimana cara budaya menentukan keinginan dan perilaku yang paling mendasar?
- d) Bagaimana persepsi dari keluarga serta lembaga-lembaga penting lain dalam menumbuhkan rasa keingintahuan kepada anak-anak?
- e) Bagaimana cara memberikan pengetahuan yang luas dan tumbuh pesat kepada para konsumen?

6. Sosial

- a) Bagaimana konsumen akan mengetahui barang-barang apa yang layak di konsumsi?
- b) Jasa layanan apa sajakah yang boleh digunakan oleh Bank BRI Unit Lero?
- c) Apakah perilaku seorang konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor social seperti keluarga ,serta peran dan status sosial?
- d) Selain factor budaya adakah faktor lain yang mempengaruhi perilaku konsumen?
- e) Apakah Bank BRI Unit Lero adalah Bank yang sistemnya erat dengan prinsip-prinsip dan norma islam?

7. Pribadi

- a) Apakah keputusan konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi?
- b) Apakah perusahaan harus bias melihat potensi konsumen yang terlebih dilihat dari pekerjaan seseorang setiap harinya?
- c) Apakah perusahaan juga mengkhususkan produk untuk kelompok-kelompok profesi tertentu?
- d) Apakah pemilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang?
- e) Apakah factor pribadi nasabah mempengaruhi proses pengambilan keputusan pada Bank BRI Unit Lero?

8. Ekonomi Islam

- a) Apakah ada prinsip ekonomi islam yang tidak diterapkan di Bank BRI Unit Lero?
- b) Apakah Ekonomi Islam sudah diterapkan atau dijalankan pada Bank BRI Unit Lero?
- c) Bagaimana cara mengetahui apakah ekonomi islam sudah sesuai dijalankan di Bank BRI Unit Lero berdasarkan ekonomi islam?
- d) Bagaimana cara mempelajari masalah ekonomi masyarakat berdasarkan perspektif islam?
- e) Bagaimana cara memberikan kesempatan kepada masyarakat yang mampu untuk membagi sebagian harta untuk sesama umat islam yang membutuhkan?

PAREPARE

- b) Teori keadilan akan berpengaruh pada perilaku pelaksana kegiatan.
- c) Mempelajari karakter nasabah agar memudahkan nantinya untuk mengetahui apakah ketidakadilan di rasakan atau tidak oleh nasabah.
- d) Teori keadilan memberikan implikasi penghargaan harus di berikan sesuai yang di rasa adil oleh individu.
- e) Melayani nasabah dengan sebaik-baiknya agar nasabah merasa di prioritaskan.

5. Faktor Budaya

- a) Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta memberikan informasi yang jelas sesuai kebutuhannya.
- b) Konsumen harus mencari tahu terlebih dahulu informasi yang jelas agar keputusan yang di ambilnya tidak merugikan diri sendiri dan bermanfaat untuk kedepannya.
- c) Budaya adalah faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang.
- d) Rasa ingin tahu merupakan salah satu aspek penting yang di miliki oleh seorang anak, mendorong untuk memecahkan masalah, rasa ingin tahu memiliki pengaruh yang positif bagi tumbuh kembang anak-anak.
- e) Dengan cara memberikan pengarahan atau penjelasan yang sedetail mungkin kepada nasabah agar mereka mengetahui jasa pelayanan apa yang di berikan oleh pihak Bank agar bermanfaat nantinya untuk kedepannya.

6. Sosial

- a) Memastikan bahwa kemasannya utuh dan masih layak untuk di konsumsi agar tidak merugikan diri sendiri nantinya, mencari tahu dari harga, kualitas, fungsi atau kegunaan barang tersebut.
- b) Tabungan, pinjaman, produk Perbankan, dan investasi.
- c) Selain faktor budaya yang mempengaruhi perilaku konsumen, perilaku seorang konsumen juga di pengaruhi oleh faktor sosial seperti kelompok keluarga, serta peran dan status sosial.
- d) Ada, faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status ekonomi, pekerjaan, usia, kepribadian dan harga diri.
- e) Ya, karena sistem pengoperasiannya harus sesuai dengan prinsip dan norma Islam dan syariat Islam.

7. Pribadi

- a) Mempengaruhi, karena dalam pengambilan keputusan harus berasal dari dalam diri orang yang bersangkutan.
- b) Perusahaan harus bisa melihat potensi konsumen karena pekerjaan seseorang nantinya akan memperoleh pendapatan yang dapat di belanjakan.
- c) Pemilihan produk sangat di pengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang. Penghasilan yang dapat di belanjakan, kemampuan untuk meminjam dan sikap untuk menabung.
- d) Sangat di pengaruhi karena keadaan ekonomi seseorang meliputi pendapatan yang dapat di belanjakan.
- e) Ya, mempengaruhi karena dalam pengambilan keputusan harus benar-benar muncul dari dalam diri seseorang itu sendiri.

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muammar Amri
Alamat : Dusun Lero, Desa Lero, kec Suppa
Pekerjaan : Kepala BRI Unit Lero ke Parepare

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Jumriani untk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menjadi Nasabah Bank BRI Unit Lero (Berdasarkan Ekonomi Islam)".

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 16/11/2020

PAREPARE

MUAMMAR AMRI
KA UNIT



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakil No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 908 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.1236/In.39.8/PP.00.9/08/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : JUMRIANI
Tempat/ Tgl. Lahir : LERO M, 17 MEI 1996
NIM : 15.2300.008
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/perbankan Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : LERO MENRALO, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENJADI NASABAH BANK BRI
UNIT LERO PINRANG (BERDASARKAN EKONOMI ISLAM)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Agustus sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

14 Agustus 2020

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakil No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 908 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.1236/In.39.8/PP.00.9/08/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : JUMRIANI
Tempat/ Tgl. Lahir : LERO M, 17 MEI 1996
NIM : 15.2300.008
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/perbankan Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : LERO MENRALO, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENJADI NASABAH BANK BRI
UNIT LERO PINRANG (BERDASARKAN EKONOMI ISLAM)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Agustus sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

14 Agustus 2020

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Amal Bakti No. 8 Goreang, Kota Parepare 91132 Telpun (0421) 21307, Fax. (0421) 24464
PO Box 908 Parepare 91180, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.1739/In.39.B/PP.00.9/09/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Unit Lero
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : JUMRIANI
Tempat/ Tgl. Lahir : LERO M, 17 MEI 1996
NIM : 15.2300.008
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : LERO MENRALO, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN
PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENJADI NASABAH BANK BRI
UNIT LERO PINRANG (BERDASARKAN EKONOMI ISLAM)**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

PAREPARE

18 September 2020
Dekan

Muhammad Kamal Zubair



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
UNIT LERO

Dusun Lero Desa Lero Kec. Suppa Kab. Pinrang
Tlp. 0811427959. Facs 0421-

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Muammar Amri
Jabatan : Kepala BRI Unit Lero Ke Parepare
Alamat : Dusun Lero, Desa Lero, Kec Suppa

Menerangkan bahwa :

N a m a : Jumriani
N I M : 15.2300.008
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menjadi Nasabah Bank BRI
Unit Lero Pinrang (Berdasarkan Ekonomi Islam).

Yang bersangkutan telah melakukan Penelitian di BANK BRI Unit Lero pada Tanggal 23
September 2020s/d 16 November 2020.
Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lero, 16 November 2020

PT. Bank Rakyat Indonesia.(Tbk)
Kantor Cabang Parepare
Unit Lero


Muammar Amri
Kaunit

Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan, Penghargaan Kepada SDM

RIWAYAT HIDUP



Jumriani, lahir di Lero Minralo pada tanggal 17 Mei 1996. Merupakan anak dari pasangan Bapak Kamri dan Ibu Nurdiah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2009 lulus dari SDN 103 Lero Minralo. Kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 3 Suppa dan lulus pada tahun 2013. Lanjut ke SMA 4 Pinrang, dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu, penulis kuliah di IAIN Parepare Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada semester akhir yaitu 2021, penulis telah menyelesaikan skripsinya dengan judul *Proses Pengambilan Keputusan dalam Menjadi Nasabah Bank BRI Unit Lero Pinrang (Berdasarkan Ekonomi Islam)*.



PAREPARE