

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 pembahasan¹.

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

¹ Wardah Hanafie Das, dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Skripsi dan Tesis* (Fakultas Agama Islam, 2014), Edisi Pertama, h. 68-69.

terhadap loyalitas nasabah di di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang.²

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

²Riska, *Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam: Parepare, 2018), h. 67.

terpercaya serta dikelola oleh para pimpinan yang profesional, dan suasana bank yang Islami.³

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 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

³Eka 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.

keputusan memilih tabungan mudharabah di bank BRI Syariah KCP Pinrang.⁴

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.

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 keputusan menjadi nasabah. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan judul “ Proses pengambilan keputusan dalam menjadi nasabah di bank BRI Unit Lero Pinrang”.

⁴ 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.

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, menarik 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 hokum 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.⁵

2 Bank

1 Pengertian Bank

Menurut bahasa, kata bank dari bahasa Italia “banca” yang artinya “meja” atau “tempat menukar uang”⁶ menurut istilah, Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lntasan pembayaran dan peredaran uang⁷. Menurut Kasmir, secara sederhana Bank dapat diartikan sebagai “lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun

⁵ Aril Bagen, *Teori-Teori Proses*” Blog Aril Bagen. <http://teori-teori.proses.blogspot.com>. 29 januari 2020.

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

⁷ Anton M Moeliono, *et. Al., Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, cet II, 1989), H. 78.

dana dari masyarakat dan meyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya⁸.

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 meningkatkan taraf hidup rakyat banyak⁹. 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. Pengumpu;an 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 sendiri¹⁰.

Strategi Bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan insentif berupa balas jasa yang menrik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut antara lain berupa bunga bagi

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 11

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 12.

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

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 lainnya¹¹.

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*¹².

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 membutuhkannya¹³

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

¹¹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta:AMZAH, 2010), h. 498.

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

¹³ "Bank", *Wikipedia The Free Encyclopedia*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 September 2020)

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.

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 lainnya¹⁴.

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

¹⁴ Hendi suhendi, *Fiqh Muamalat* (jakarta: Rajawalipers, 2010), h. 275.

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 1320¹⁵.

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 1696¹⁶.

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 Indonesia¹⁷.

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

¹⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 16

¹⁶ "Bank", *Wikipedia The Free Encyclopedia*.
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 september 2020)

¹⁷ "Bank di Indonesia", *Wikipedia The Free Encyclopedia*.
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank> (24 september 2020)

swasta, yang 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)¹⁸.

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*)¹⁹.

4 Jenis Perbankan

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

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

Jika melihat Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 maka jenis Bank itu ada banyak sekali jenisnya. Namun setelah keluarnya Undang-Undang pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis Perbankan terdiri dari²⁰:

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 rakyat²¹.

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.

²⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 33.

²¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, h. 34

- 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.
- 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:²²

²²Muhammad 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.

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 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 dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. 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 terlihat 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-masukan informasi menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.

9 Faktor – faktor penolong pengambilan keputusan sebagai berikut²³:

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

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.

²³ *Malayu Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Cet. VI; Jakarta:Bumi Aksara, 2007). h. 61.

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 (*volks huishouding*), maupun rumah tangga negara (*staathuishouding*), yang dalam bahasa Inggris disebutnya sebagai *economics*²⁴.

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 Allah²⁵.

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 partisipasi²⁶. Masih banyak lagi para ahli yang memberikan definisi mengenai ekonomi Islam. Sehingga ekonomi Islam dapat di definisikan sebagai suatu perilaku individu muslim dalam setiap aktivitas ekonomi syariahnya harus sesuai

²⁴ Abdul Zaky Al-Kahff, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Permata, 2002), h. 18

²⁵ Surya Pos, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang di akses dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.htm1> (2 November 2020).

²⁶ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

dengan tuntutan syariat islam dalam rangka mewujudkan dan menjaga *maqasid syariah* (agama, jiwa, akal, nasab, dan harta)²⁷.

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 mengembangkannya²⁸.

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 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.²⁹ Ekonomi islam bersifat universal. Maka dari itu ajaran-ajarannya bisa dipraktekan oleh siapa pun dan dimana pun ia berada. Karena tujuan dari ekonomi islam adalah satu, yaitu *win-won solution* yang bisa dideteksi dengan

²⁷ <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertia-ekonomi-islam.html> (2 November 2020).

²⁸ M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h.13.

²⁹ Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif Kewenangan Peradilan Agama, Ed. I* (Cet. 2 ; Jakarta : Kencana, 2014) . h. 26.

tersebar nya kemaslahatan di antara manusia dan meniadakan kerusakan dimuka bumi.³⁰ 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.³¹ 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 ketidak adilan dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya material agar memenuhi kebutuhan manusia agar dapat menjalankan kewajibannya kepada Allah.
- 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-

³⁰Ika Yunia Fauziah dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*(Cet. 2, Jakarta: Kencana,2015),h.31-35

³¹Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics: Ekonomi Syariah Bukan Opsi Tetapi Solusi* (Jakarta :PT Bumi Aksara,2009), h.11.

ilmu yang berfungsi sebagai *tool of analysis* seperti matematika, statistic, logika dan ushul fiqh.³²

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.³³ Dipahami implementasi zakat dan filantropi lainnya merupakan sumber pendanaan yang memberikan kesempatan kepada masyarakat yang mampu untuk membagi sebagian harta untuk sesame umat Islam yang membutuhkan.

³²M. Nur Rianto Al Arif dan Euits Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*(Jakarta: Kencana, 2010), h.7.

³³M. Nur Rianto Al Arif dan Euits Amalia, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*(Jakarta: Kencana, 2010), h.7.

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.

وَأَهْلِي الْأَيْمُنُ يَنْدَالُ نَوَا أَمْ لُ كِ اءَاتُ وُلُ مَا كَالُ وُ م كُنَيْب
مُ لِ اَطْبَالُ بُلْ لِأُ نَا وَنُ كَتُ اِرَجِتُ عُهُ عُنُ ت اَض رُ رُ م كُنَيْم
لِ اَوُ وُلْتَقَتُ مُكْسِفُنَا نَا لَلُ كُ اِن مُكَيْبُ يَمْ حَر

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”³⁴

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:

“Dari Abi Dzar al-Ghifari r.a. dari Nabi saw. menyampaikan apa yang diterimanya dari Rabbnya, bersabda, “Wahai hamba-hamba-Ku, sesungguhnya Aku

³⁴Departemen Agama RI Al.qur'an dan terjemahannya, (Jakarta: PT. Cipta Bagus Segara, 1970), h. 69.

telah mengharamkan kezaliman atas diri-Ku dan Aku menjadikannya haram di antara kalian, maka janganlah kalian saling menzalimi.” (Muslim, n.d: 123)”³⁵

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

³⁵ *Ibnu Majah, Kitab dan Hadits Muslim, 123: Permulaan Wahyu, (Jakarta: Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa’ud, 1971, h. 96.*

akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktifitas ekonomi dan bisnis.

2. Prinsip Adl (Keadilan)

Manusia sebagai khilafah di muka bumi yang harus memelihara hukum 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. 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 harus 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.³⁶

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 keputusan³⁷.

Pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses pemeliharaan dan penilaian itu biasanya diawali dengan

³⁶http://www.kompasiana.com/prinsip_ekonomi_islam.6 februari 2020.

³⁷Budi Wahyono, *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen* (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012), h. 86.

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:

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.³⁸

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 tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi

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.³⁹

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

1 Nasabah dianggap sebagai raja

³⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta : Rajawali pers, 2010), h. 113.

³⁹Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), h. 67-68.

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.

4 Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya mau di perhatikan. Jangan sekali-kali menyepelekan 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.⁴⁰

C Tinjauan Konseptual

⁴⁰Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : kencana, 2008), h. 183-18.

1. Proses

Merupakan suatu rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan 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”⁴¹ menurut istilah, Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang⁴². 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 lainnya⁴³. partisipasi⁴⁴. Masih banyak lagi para ahli yang memberikan definisi mengenai ekonomi islam. Sehingga ekonomi islam dapat di definisikan sebagai suatu perilaku individu 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)⁴⁵.

3 Keputusan

Keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab

⁴¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000), h. 12.

⁴² Anton M Moeliono, et. Al., *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, cet II, 1989), H. 78.

⁴³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 11

⁴⁴ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

⁴⁵ <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertia-ekonomi-islam>, html (2 November 2020).

pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada satu alternatif.⁴⁶ Sedangkan nasabah, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah seorang berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).⁴⁷ Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah.⁴⁸

3 Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang dianggap rasional dan sesuai dengan lingkungan organisasi. Jadi, mengambil keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari berbagai alternatif yang dihadapi. Alternatif yang ditetapkan adalah keputusan.⁴⁹ Menurut Hasibuan definisi pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari

⁴⁶Ghozali 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.

⁴⁷Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 775.

⁴⁸Chandra Syansurizal, "Pengertian Nasabah" Blog Chandra Syamsurizal. <http://pengertian.nasabah.blogspot.co.id/?m=1> (1 Oktober 2019).

⁴⁹Malayu Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (Cet. VI; Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 54-55.

sejumlah alternative untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.⁵⁰

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:

1. Nasabah Professional

⁵⁰Siswanto, *Pengantar Manajemen*(Cet X; Jakarta : PT Bumi Aksara, 2014), h. 171-172.

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 dana tau 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*⁵¹

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 Allah⁵².

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 partisipasi⁵³. Masih banyak lagi para ahli yang memberikan definisi mengenai ekonomi Islam. Sehingga ekonomi Islam dapat di definisikan sebagai suatu perilaku individu 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)⁵⁴.

Islam membedakan antar ilmu ekonomi dengan sistem ekonomi. Definisi 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 definisikan sebagai setiap peraturan yang lahir dari pandangan dunia atau

⁵¹ Abdul Zaky Al-Kaff, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Permata, 2002), h. 18

⁵² Surya Pos, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang di akses dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.htm1> (2 November 2020).

⁵³ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

⁵⁴ <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam.html> (2 November 2020).

akidah tertentu yang berfungsi untuk memecahkan dan mengatasi problema hidup manusia, menjelaskan bagaimana cara pemecahan, memelihara serta mengembangkannya⁵⁵.

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 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.⁵⁶

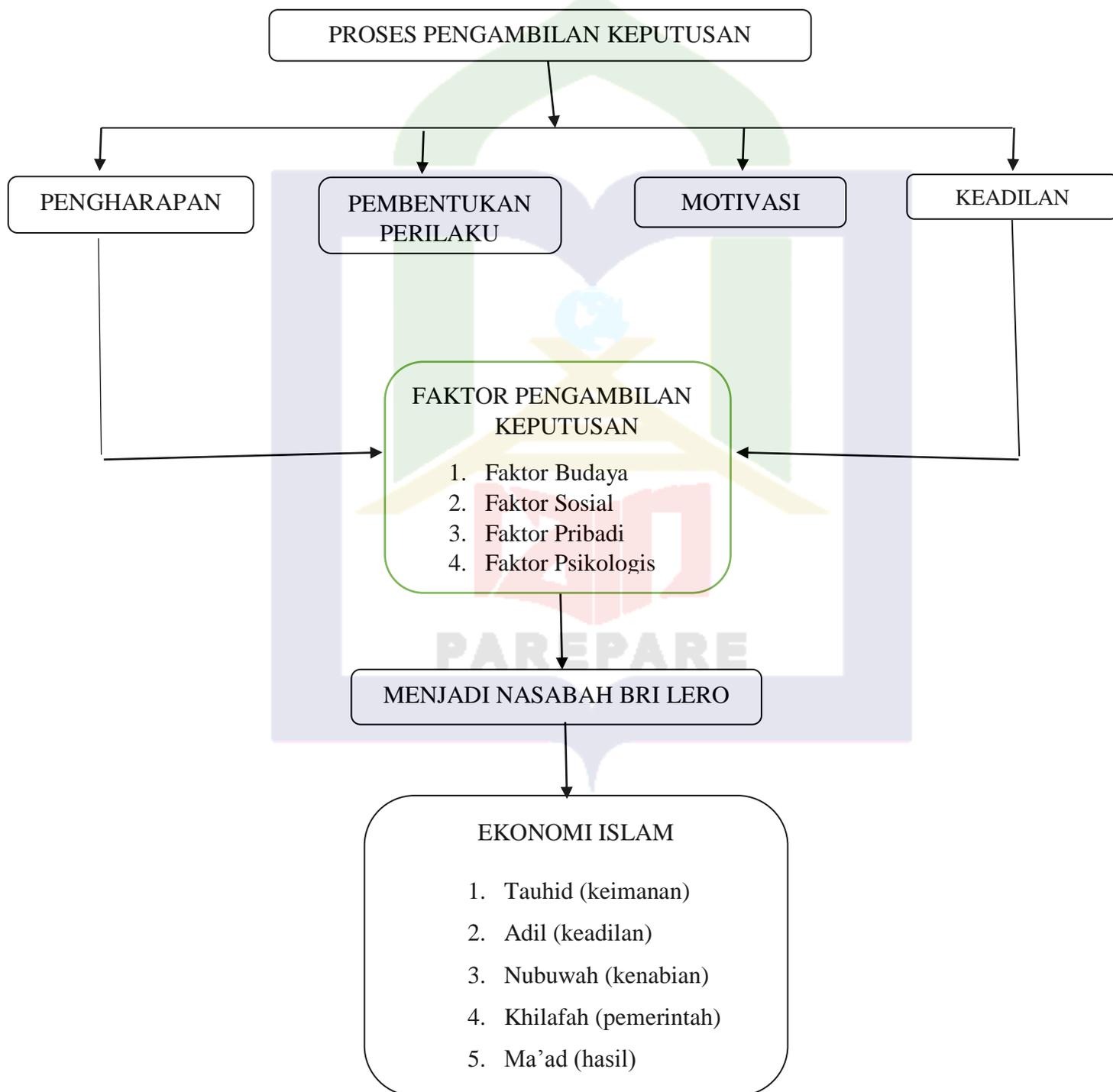
D Kerangka Pikir

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:

⁵⁵ M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h.13.

⁵⁶ Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam perspektif Kewenangan Peradilan Agama, Ed. I* (Cet. 2 ; Jakarta : Kencana, 2014) . h. 26.



Gambar 2.1 Bagan kerangka pikir



