

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 menyehatkan dan menetapkan ketahanan sistem perbankan nasional dengan memberdayakan kembali bank yang dinilai sama sekali tidak mempunyai prospek untuk berkembang¹”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa prospek BRI Unit Lero dalam pelayanan Nasabah yaitu difokuskan pada upaya untuk menyehatkan 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 menyehatkan kembali fungsi Perbankan agar dalam pelayanan nasabah kita akan maksimal dan sesuai harapan nantinya”².

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa prospek BRI Lero dalam pelayanan nasabah yaitu menyehatkan kembali fungsi Perbankan dalam 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.”³

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:

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.

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

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.

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 kredit”⁵.

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

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

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 nasabah⁶.”

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.”⁷

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.”⁸

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

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

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

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

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

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.

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 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.”¹⁰

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:

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

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

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:

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

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

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

Bedasarkan hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa bank harus berusaha mengajak nasabahnya untuk mengenal prodak-prodaknya 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 mengantisipasi. 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 pelanggan. Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian

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.

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.¹⁴”

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.¹⁵”

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

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

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

pelayanan yang harus diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia, secara umum harus mengacu kepada kepuasan nasabah.¹⁶”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa jika terjadi penyimpanan 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 pengguna layanan, 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 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 tercitra 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

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

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.”¹⁷

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 prodak-prodak 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

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sebelum menjadi nasabah kita harus mengetahui terlebih dahulu prodak-prodak 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.”¹⁹

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.”²⁰

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

“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

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

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

¹⁹Wawancara dengan Fahri nasabah Bank BRI, 24 September 2020

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

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

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.”²²

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.”²³

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.”²⁴

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

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

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

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

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.”²⁵

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.”²⁶

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.”²⁷

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

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.

- 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.

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.”²⁸

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 ingin 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.”²⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan 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

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

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

dengan lingkungannya. Hal ini di jelaskan oleh salah satu nasabah di BRI Unit Lero

Pinrang yang mengatakan bahwa:

“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”³⁰

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”³¹

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.”³²

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 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.”³³

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.

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.”³⁴

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 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.”³⁵

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

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.

“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

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”³⁷.

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:

“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

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.”³⁹

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

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.

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

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 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 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 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 :

- a. Sistem penghargaan yang dapat memotivasi perilaku.
- b. Pekerjaan dibuat sebagai pemberian penghargaan secara intrinsik.
- c. 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.⁴⁰

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 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

⁴⁰Aril Bagen, *Teori-Teori Proses*” Blog Aril Bagen. <http://teori-teori proses. Blogspot.com>. 29 januari 2020.

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.”⁴¹

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.

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:

⁴¹ Wawancara dengan Muhammad Kahfi pegawai Bank BRI, 2 November 2020.

“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.”⁴²

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.”⁴³

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.
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.

1 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.

⁴² Wawancara dengan Nurul Annisa nasabah Bank BRI, 15 Oktober 2020.

⁴³ Wawancara dengan Muhammad Fajar pegawai Bank BRI, 2 November 2020

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 khalifah 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.

4. Khilafah (Pemerintah)

Dalam surah Al-Baqarah ayat 253 Allah berfirman “bahwa manusia diciptakan untuk menjadi khalifah 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 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.”

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.

