

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta:AMZAH, 2010).
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Aril Bagen, *Teori-Teori Proses*” Blog Aril Bagen. <http://teori-teori proses .blogspot.com>. 29 Januari 2020.
- Budi Mulyono, *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen* (PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012).
- Chandra Syansurizal, *Pengertian Nasabah*” Blog Chandra Syamsurizal. <http://pengertian nasabah .blogspot.co.id/?m=1>. Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2019.
- Danim, Sudarwan 2002. *Menjadi penlitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, presentasi, dan publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.Pendidikan, dan Humaniora*. Cet 1; Bandung :CV Pustaka Setia.
- Departemen Agama RI Al.qur’an dan Terjemahannya, Jakarta: PT .Cipta Bagus Segara, 1970.
- Departemen Pendidikan Nasional . 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Jakarta:Balai Pustaka.
- Fatimah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah (Studi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang)*.Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare.
- <http://kompasiana.com/> *Prinsip Ekonomi Islam*.6 januari 2020.
- Ibnu Majah, Kitan dan Hadits Muslim: Permulaan Wahyu, Jakarta: Abdullah bin Abdul Aziz Ali Sa’ud 1971.
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* . Cet. VI; Jakarta:Bumi Aksara.
- Karnaen Perwataatmadja dan M. Syafe’I Antonio. 1997. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT Dana Bakhti Wakaf.
- Kasmir.2005. *Etika Customer Service*;Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kasmir.2000. *Manajemen Perbankan* ;Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Kasmir.2010.*Manajemen Perbankan* ; Jakarta : Rajawali pers.
- Malayu Hasibuan , *manajemen Dasar ,Pengertian, dan Masalah*,Cet.VI; Jakarta:Bumi aksara, 2007.
- Mardalis.2004. *Metode Penelitian:Suatu pendekatan proposal*. Cet.7; Jakarta:Bumi Aksara.
- Maski,Ghozali. 2010.“*Analisis Keputusan Nasabah Menabung:Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah Di Malang*”. Skripsi Sarjana ; Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya : Malang.
- Muhamad, 2000,*Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*,Yogyakarta :UII Press
- Muhammad Aris Sulistiyono, “*Pengaruh Pengetahuan, Religiutas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, (Studi pada PT .Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condongcatur Yogyakarta)*” (Skripsi Sarjana Ilmu Agama Islam: Yogyakarta, 2016), h.10-12.

- Perwaatmadja, Karnaen dan M.Syafe'I Antonio. 197. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: PT Dana Bakhti Wakaf.
- Riska. 2018. *Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah*. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam: Parepare.
- Sapira., Eka 2019. *Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Tabungan dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali*. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare.
- Siswanto. 2014. *Pengantar Manajemen*. Cet X; Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Suwardi, Basrowi 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Indah.
- Usman, Husain & Pornomo Setiadi Akbar. 2008. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Cet. I; Jakarta, Bumi Aksara.
- Wahyono, Budi. 2012. *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- M. Moeliono Anton. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet II: Jakarta Balai Pustaka.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. H. 11-16.
- Kasmir. 2011. *Dasar-dasar Perbankan*. Ed.9. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Wardi Muslich Ahmad. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta :AMZAH.
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank>. Bank, Wikipedia The free Encyclopedia. 24 September 2020.
- Suhendi Hendi. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta :Rajawalipers.
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank>. *Bank Indonesia, Wikipedia The free Encyclopedia*. 24 September 2020.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta:PT RajaGrafibdo persada.
- Abdullah Zaky Al-Kaff. 2002. *Ekonomi dalam Perspektif Islam*. Bandung:PT. Pustaka Setia Pertama.
- Surya Pos, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang di akses dari <http://www.surya post.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.html> (24 September 2020).
- Rivai Veithzal dan Buchari Andi. 2003. *Islamic Economik*. Jakarta:PT Raja Grafindo persada.
- <http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam.html> (24 September 2020).
- Yasanto M. Ismail. 2009. *Pengantar Ekonomi Islam*. Bogor. Al-Azhar Press.
- Hanafie Das Wardah, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Skripsi dan Tesis (Fakultas Agama Islam)*.

## DOKUMENTASI



Profil Bank BRI Unit Lero tampak dari depan



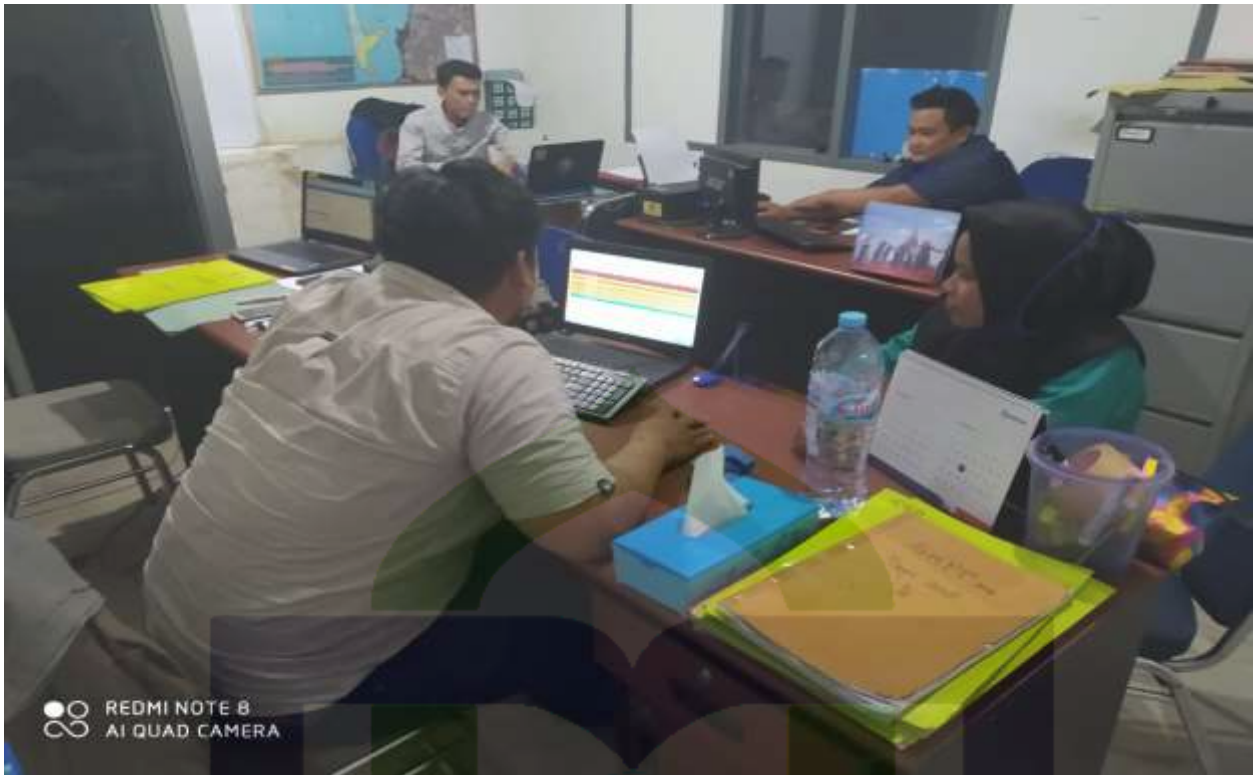
Beberapa Nasabah yang ingin mengambil uang di ATM BRI Unit Lero



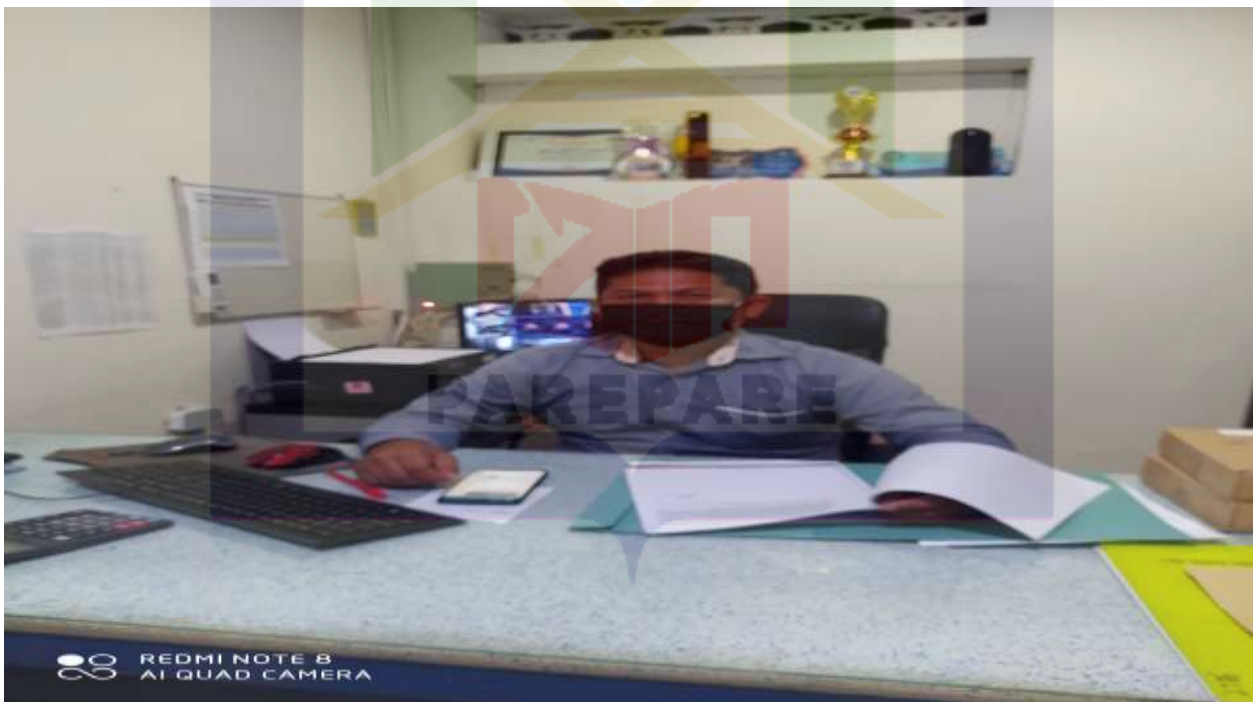
Wawancara dengan Pimpinan Bank BRI Unit Lero



Wawancara dengan Pegawai Bank BRI Unit Lero



Wawancara dengan Pegawai Bank BRI Unit Lero



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



Peta Calon Peminjam Potensial BRI Unit Lero Suppa



## PEDOMAN WAWANCARA

### 1. Pengharapan

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

### 2. Pembentukan Perilaku

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

### 3. Motivasi

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

### 4. Keadilan

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

### 5. Faktor Budaya

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

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

#### 6. Sosial

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

#### 7. Pribadi

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

#### 8. Ekonomi Islam

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



## HASIL WAWANCARA

### 1. Pengharapan

- a) Pemimpin harus mampu menghadapi berbagai tantangan dan melahirkan ide-ide kreatif dan inovatif agar perusahaan yang di pimpinnya terus maju dan berkembang, mempertahankan kinerja positif di tengah pandemi tentunya itu suatu hal yang membanggakan, melayani nasabah dengan sebaik mungkin.
- b) Mempunyai jangkauan yang luas, menjangkau nasabah yang luas, ,menjangkau nasabah yang beragam.
- c)
- d)
- e)

### 2. Pembentukan Perilaku

- a) Melihat kemampuan bawahannya terutama dalam pengarahan dan pengawasan pekerjaan orang lain, melihat prestasinya, ketegasannya dalam membuat keputusan dalam memecahkan masalah.
- b) Memberi tahu karyawan tentang apa yang harus di lakukana mendapatkan penghargaan, memberi tahu karyawan apa yang di lakukan itu salah dan tidak mengulangnya lagi, manager harus memberikan teguran kepada bawahan.
- c) Mencari tahu manfaat apa yang akan diperoleh nantinya dan yang bisa menguntungkan dimasa mendatang.
- d) Memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah tanpa membeda-bedakannya serta ramah kepada nasabah dalam melayaninya.
- e) Pihak Bank harus mencari tahu karakter dari nasabahnya agar memudahkan dalam membentuk perilakunya dan dalam melayaninya.

### 3. Motivasi

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

### 4. Keadilan

- a) Dengan cara melihat pendapatan yang dapat di belanjakan oleh orang tersebut.
- b)
- c) Mempelajari karakter nasabah agar memudahkan nantinya untuk mengetahui apakah ketidakadilan di rasakan atau tidak oleh nasabah.
- d)
- e) Melayani nasabah dengan sebaik-baiknya agar nasabah merasa di prioritaskan.

## 5.Faktor Budaya

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

## 6.Sosial

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

## 7.Pribadi

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

## 8.Ekonomi Islam

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

- e) Melihat apakah orang tersebut selalu menyedekahkan sebagian hartanya kepada orang yang lebih membutuhkan.



## RIWAYAT HIDUP



**Jumriani**, lahir di Lero Minralo pada tanggal 17 Mei 1996. Merupakan anak dari pasangan Bapak Kamri dan Ibu Nurdiah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2009 lulus dari SDN 103 Lero Minralo. Kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 3 Suppa dan lulus pada tahun 2013. Lanjut ke SMA 4 Pinrang, dan lulus pada tahun 2015.

Setelah itu, penulis kuliah di IAIN PAREPARE Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pada semester akhir yaitu 2021, penulis telah menyelesaikan skripsinya dengan judul Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menjadi Nasabah Bank BRI Unit Lero Pinrang ( Berdasarkan Ekonomi Islam ).

