

SKRIPSI

**ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI RT 21 KELURAHAN TEJOSARI
KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO**

Oleh :

Yuliana

NMP. 1804101100



Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H / 2022 M

**ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI RT 21 KELURAHAN TEJOSARI
KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Yuliana

NPM. 1804101100

Pembimbing : Aisyah Sunarwan, M.Pd

**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.melrouniv.ac.id; email : iaimetro@melrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Yuliana
NPM : 1804101100
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI RT 21 KELURAHAN
TEJOSARI KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhammad Ryan Falevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Metro, April 2022
Dosen Pembimbing

Aisyah Sunarwan, M.Pd
NIDN. 0207021301

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI RT 21 KELURAHAN
TEJOSARI KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO

Nama : Yuliana

NPM : 1804101100

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, April 2022
Dosen Pembimbing



Aisyah Sunarwan, M.Pd
NIDN. 0207021301



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-1763/In.20.3/D/PP.00-9/06/2022

Skripsi dengan Judul: ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI RT 21 KELURAHAN TEJOSARI KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO disusun Oleh: YULIANA, NPM: 1804101100, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/23 Mei 2022.

TIM PEMBAHAS:

Ketua/Moderator : Aisyah Sunarwan, M.Pd

Pembahas I : Nizaruddin, S.Ag., M.H

Pembahas II : Nurul Mahmudah, M.H

Sekretaris : Dian Oktarina, M.M



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mar Jahl, M.Hum
NIP-19620812 199803 1 001

ABSTRAK
ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI RT 21 KELURAHAN TEJOSARI
KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO
Oleh:
YULIANA

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat di RT 21 Tejosari Metro Timur menabung di Bank dan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan masyarakat tejosari menabung di Bank yang ada di Metro.

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan yang diperoleh diKelurahan Tejosari. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif serta menggunakan pendekatan induktif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer diperoleh dari wawancara dengan ,masyarakat Kelurahan Tejosari yang menabung di bank konvensional dan bank syariah. Data sekunder data diperoleh dari bermacam sumber serupa Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, serta lainnya. Penjamin keabsahan data dalam penelitian ini akan menggunakan suatu teknik yaitu teknik triangulasi, yaitu suatu penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk menghasilkan data dari sumber yang sama.

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah bahwa proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh masyarakat tejosari dalam memilih sebuah bank dipengaruhi oleh faktor keluarga teman maupun tetangga. Kemudian keadaan ekonomi seperti saldo minimal yang ada di ATM sangat murah, saldo yang mengendap di ATM tidak hilang serta tidak adanya potongan. Selanjutnya gaya hidup yang dapat mempengaruhi dalam menentukan pilihan karena bank syariah yang menerapkan prinsip keagamaan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliana
NPM : 1804101100
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, April 2022

Yang menyatakan,



Yuliana
NPM.1804101100

MOTTO

Q.S. Ali Imron 130:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا الرِّبٰوَ اَضْعٰفًا مُّضَاعَفَةً
وَ اتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, jangan lah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT dan atas rasa syukur kepada-Nya yang telah melimpahkan karunia serta melancarkan segala usaha dan upaya saya selama ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang saya sayangi, terutama Bapak Yusuf (alm) yang sudah tiada, terima kasih telah menuntun saya untuk menggapai cita-cita menjadi seorang sarjana. Kepada Ibu Rokasih yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak ada henti-hentinya untuk keberhasilan anaknya.
2. Kakak-kakakku tersayang Yusef Efendi, Anita febriyanti, dan Andika Saputra yang senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing skripsi saya Ibu Aisyah Sunarwan, M.Pd, terima kasih telah memberikan arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik.
4. Sahabat saya Rysky Fristiawati, terimakasih telah membantu memberikan masukan yang baik, memberikan semangat dan doanya selama menyelesaikan skripsi ini, dan teman-teman saya yang tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih atas segalanya yang tak mampu di ucapkan oleh kata-kata.
5. Kepada Jodi Juhensen, terima kasih sudah selalu ada menemani, membantu dalam susah maupun senang,selalu memberikan doa, dan support.
6. Almamater IAIN Metro yang telah menjadi tempat menuntut ilmu dan mempelajari ilmu Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, yang dengan nikmat-Nya, hal-hal yang baik dapat terlaksanakan, yang memberikan petunjuk kepada kita semua. Syukur alhamdulillah dengan izin bimbingan, pertolongan, dan kasih sayang-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Proses Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Bank Di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro”.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E).

Persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun material. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan ketulusan yang mendalam penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M. Ag., P.I.A selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Aisyah Sunarwan, M.Pd selaku pembimbing yang akan memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

6. Bapak Ansyori, A.Md selaku Lurah di Tejosari yang telah memberikan informasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, April 2022
Peneliti



Yuliana
1804101100

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Keputusan Nasabah.....	10
B. Proses Pengambilan Keputusan	12
C. Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan.....	14
D. Bank Syariah	18
E. Bank Konvensional	20
F. Nasabah.....	22

BAB III LANDASAN TEORI.....	24
A. Jenis Pendekatan penelitian.....	24
B. Sumber Data Teknik Pengumpulan Data.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Keabsahan Data	28
E. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
B. Keputusan Masyarakat Di Kelurahan Tejosari Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank	32
C. Analisis Keputusan Masyarakat Di Kelurahan Tejosari Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank	39
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro	3
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Tejosari	32
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Prasurevey
3. Surat Balasan Izin Pra Survey
4. Alat Pengumpulan Data
5. Blanko Bimbingan
6. Surat Tugas
7. Surat Izin Research
8. Suarat Balasan Izin Research
9. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan tentang bank dan unit usaha syariah, termasuk lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses saat mengelolaitindakan usahanya.

Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹

Bank Syariah merupakan bank yang akan menjadi bank yang bekerja tanpa bergantung pada pendapatan (bunga). Bank syariah atau disebut bank bebas pendapatan, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang tugas dan produknya dibuat berdasarkan Al-Quran dan Hadist Nabi SAW secara keseluruhan, bank syariah adalah lembaga keuangan yang bisnis adalah untuk menyediakan pembiayaan dan layanan lainnya dalam lalu lintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip hukum islam.²

¹Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 4-5.

²Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Penkanbaru Riau : Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017), 1

Menurut Wibowo dan Widodo Bank Konvensional adalah bank yang membagikan bunga dari pendapatan yang diperoleh dari pinjaman kredit, lalu sisanya didapat dari pendapatan selain bunga.³

Menurut Sondang P. Siagian pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat suatu permasalahan dengan pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan suatu tindakan yang paling tepat.⁴

Keuntungan utama dari bisnis perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga bank yang dikenal dengan nama spread based. Dan apabila bank mengalami suatu kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, maka di kenal dengan nama negatif spread.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak mengenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank syariah jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum islam.⁵

³Finandri Tri Ilmi dan Aniek Wahyuati, Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 8, Nomor 3, Maret 2019., 4.

⁴Aspizain Chaniago, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Jakarta : Penerbit Lentera Ilmu Cendekia, 2017)., 4

⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2013)., 25-26.

Q.S. Ali Imron 130:

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

“Hai orang-orang yang beriman, jangan lah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”⁶

Bahwasanya ayat ini menyampaikan tuntunan agar menghindari penggunaan sistem persentase untuk pembebanan biaya terhadap hutang untuk pemberian hadiah terhadap simpanan yang mengandung unsur riba.

Di bawah ini tabel yang menunjukkan jumlah masyarakat di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro timur Kota Metro.

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro

Jenis Kelamin	Jumlah Masyarakat di RT 21 Kelurahan Tejosari
Laki-laki	102
Perempuan	110
Total	212

Sumber : Data Survei 25 Mei 2022

Pada tabel 1.1 diatas menginformasikan bahwa terdapat 212 orang yang tinggal di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota

⁶Al-Qur'an Terjemah Surat Ali Imron 130.

Metro. Di mana dengan jenis kelamin laki-laki terdapat sebanyak 102 orang, sedangkan dengan jenis kelamin perempuan terdapat sebanyak 110 orang.

Penelitian di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro menunjukkan bahwa Bahwa masyarakat rata-rata menabung di bank syariah atau bank konvensional yang ada di Kota Metro. Dan mayoritas masyarakat Tejosari beragama Islam namun kesadaran masyarakat untuk menabung di bank syariah masih sedikit dan juga ada sebagian masyarakat yang masih belum mengenali tentang bank syariah, pihak bank telah melakukan sosialisasi melalui sosial media maupun secara tatap muka namun masih banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk menabung di bank syariah.⁷

Berdasarkan survei yang dilakukan pada 8 September 2021 di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Nisa, Ibu Nisa adalah seorang Ibu rumah tangga beliau merupakan nasabah di Bank Konvensional yang ada di Kota Metro. Beliau merupakan salah satu nasabah yang menabung kurang lebih 5 (lima) tahun di Bank BCA Kota Metro. Menurut Ibu Nisa yang memilih menggunakan bank konvensional dikarenakan prosesnya lebih cepat dan Ibu Nisa tidak mengetahui tentang perbankan syariah baik itu sistem maupun produk-produk yang ada di bank syariah. Ibu Nisa sudah mempertimbangkan dahulu keputusannya dalam memilih Bank, Ibu Nisa mengatakan bahwa beliau mendapat keuntungan menabung di Bank BCA seperti yang beliau sampaikan

⁷Data Jumlah Masyarakat di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur, 25 Mei 2022.

bahwa *“untung karena saldo di ATM bisa ditarik sampai habis mba”*. Ibu Nisa juga mengatakan bahwa beliau menabung di Bank BCA yang beliau pilih karena keluarganya yang memiliki tabungan di Bank yang sama agar mempermudah untuk transfer antar keluarga dan ketika mendengar isu yang kurang baik tentang Bank BCA tempat beliau menabung, beliau langsung mengkonfirmasi ke Bank untuk menanyakannya. Menurut beliau gaya hidup tidak mempengaruhinya dalam memilih sebuah bank.⁸

Selanjutnya adalah Ibu Yanti seorang karyawan di salah satu Perusahaan yang ada di Kota Metro. Beliau merupakan nasabah di Bank BRI yang ada di Kota Metro. Ibu Yanti sudah menjadi nasabah di Bank BRI selama 6 (enam) tahun. Ibu Yanti sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih bank yang akan beliau pilih, sebelum memilih Bank beliau mengatakan keuntungan menjadi nasabah di Bank BRI yaitu seperti yang beliau sampaikan bahwa *“saya memilih Bank BRI karena tuntutan dari perusahaan yang mengharuskan untuk memakai rekening BRI, ya karena gaji bulanan itu masuknya ke rekening itu jadi mau tidak mau ya harus punya rekening BRI dan orang tua saya juga menggunakan Bank yang sama jadi mudah untuk mentrasfer uang.”*. Beliau pun menjelaskan apabila ada isu tentang Bank tersebut beliau langsung mempercayai jika terdapat informasi negatif mengenai bank tersebut karena beliau tidak memiliki waktu mencari bukti tentang isu tersebut. Menurut beliau gaya hidup tidak mempengaruhi dalam melakukan pilihan. Ibu Yanti mengatakan bahwa keuntungan yang

⁸Ibu Nisa, Wawancara, 8 September 2021

diperoleh yaitu memperoleh keuntungan dari produk tabungan dan mendapatkan pelayanan yang baik.⁹

Sedangkan menurut Bapak Ibind yang memilih menabung di bank syariah dikarenakan beliau adalah pemilik usaha pakan ayam Bapak Ibind yang sudah menjadi nasabah di Bank Muamalat selama 4 (empat) tahun yang ada di Kota Metro. Menurut Bapak Ibind yang memilih menabung di bank syariah dikarenakan beliau merasa diuntungkan oleh bagi hasil pada bank syariah, kemudian pelayanan bank syariah tidak kalah bagusnya dengan bank konvensional. Bapak Ibind sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih bank yang akan beliau pilih. Keuntungan yang didapat dengan menjadi nasabah di Bank Muamalat yaitu saldo yang mengendap di ATM tidak hilang dan tidak ada potongan, beliau juga berpendapat bahwa tidak pernah mendengar isu mengenai Bank tersebut dan beliau menjelaskan tidak adanya pengaruh dari lingkungan dan keluarga yang mengharuskan untuk menabung di Bank yang sama karena menurutnya semua bank sama saja. Pak Ibind mengatakan bahwa *"saya menabung di Bank Muamalat karena saya pengen terhindar dari riba karena lingkup saya berpegang teguh terhadap agama jadi untuk menabung di Bank yang saya harapkan adalah keadilan dan kejujuran"*.¹⁰

Jadi berdasarkan hasil pengamatan sebagian besar masyarakat di Tejosari memang sama sekali tidak mengetahui dan tidak memahami mengenai bank syariah sehingga kurangnya minat masyarakat Tejosari untuk

⁹Wawancara dengan Ibu Yanti Nasabah Bank BRI Kota Metro Lampung, Pada 2 Desember 2021.

¹⁰Bapak Ibind, Wawancara, 8 September 2021

memilih bank syariah dan kebanyakan masyarakat di tejosari memilih menabung di bank konvensional yang ada di Kota Metro.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro dengan judul **“Analisis Proses Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Bank Di RT 21 Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, selanjutnya peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut yaitu:

1. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi keputusan masyarakat Tejosari menabung di Bank?
2. Proses pengambilan keputusan masyarakat tejosari menabung di Bank?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan masyarakat Tejosari menabung di Bank
2. Untuk menganalisis proses pengambilan keputusan masyarakat Tejosari menabung di Bank

2. Manfaat Dari Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menjadi bahan referensi dan bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian yang sejenis.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat di tejosari yang menjadi studi kasus penelitian ini untuk dapat menambah pengetahuan terhadap bank dalam memutuskan pilihannya menjadi nasabah, sehingga dapat mensejahterakan masyarakat dengan bertransaksi dan menabung di bank pilihan masing-masing.

Dengan adanya penelitian ini semoga diharapkan dapat membantu memberikan sesuatu yang berguna bagi pihak bank syariah dengan kaitannya dalam permasalahan ekonomi yang dihadapi oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat memilih pilihannya dengan tepat.

D. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan berisi tentang gambaran hasil penelitian terdahulu tentang masalah yang akan diteliti. Dengan demikian, peneliti menggambarkan perkembangan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan peneliti, sebagai berikut:

Penelitian skripsi ini penelitian menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi peneliti, adalah :

1. Penelitian karya Ahmad Munajim, Saeful Anwar, dengan judul “ Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku individu untuk menentukan memilih sebagai nasabah perbankan syariah, dimana perkembangan perbankan syariah pada zaman sekarang ini meningkat pesat, faktor wawasan warga merupakan segala informasi yang diketahui oleh warga tentang beberapa jenis, barang atau jasa yang menggabungkan informasi kerangka kerja, tujuan, manfaat dan nilai kepuasan produk.¹¹
2. Penelitian karya Rofika Nadira, Susianto , dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Aksara”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank syariah Mandiri Cabang Medan Aksara bagi individu yang memiliki tujuan untuk

¹¹Ahmad Munajim, Saeful Anwar, Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah, *Jurnal Ilmiah Indonesia-ISSN*, Vol.1, No 2 Oktober 2016.

membina terhadap masyarakat yang memiliki ekonomi lemah dan memiliki niat dalam pengembangan usaha pertanian dan usaha dagang kemudian dengan hadirnya produk pembiayaan murabahah dengan standar syariah. Mengingat banyaknya komponen yang mempengaruhi maka penelitian ini berpusat pada variabel produk, biaya, dan promosi.¹²

3. Penelitian karya Siti Umi Hanik, Jati Handayani, dengan judul “Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri)”. Hasil penelitian ini menunjukkan mengenai faktor yang menentukan keputusan individu dalam memilih perbankan syariah. Penelitian ini terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal.¹³

Berdasarkan Penelitian ini dengan penelitian relevan diatas memiliki persamaan yaitu membahas tentang keputusan yang mempengaruhi nasabah memilih perbankan syariah. Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu peneliti lebih menekankan pada keputusan yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah maupun bank konvensional.

¹² Rofika Nadira, Susianto, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Aksara, *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1, 2020.

¹³ Siti Umi Hanik, Jati Handayani, Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri), *JABPI* , Vol. 22, No 2, Juli 2014.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Keputusan Nasabah

1. Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan ialah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi.¹

Keputusan adalah kegiatan memilih terhadap alternatif-alternatif yang telah tersedia, maka definisi bisa dimaknai dengan tiga macam pengertian, yaitu :

- a. Adanya sebuah pilihan yang berlandaskan sebuah logika atau sebuah pertimbangan
- b. Alternatif yang ada menjadi suatu kewajiban untuk memilih salah satu yang terbaik
- c. Adanya sebuahh tujuan yang ingin didapatkan, dan dengan keputusan yang di pilih maka kemudian tujuan yang hendak dicapai semakin dekat.²

Menurut Sondang P. Siagian pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat suatu permasalahan dengan pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif

¹Irham Fahmi, *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2016)., 56.

²Ahmad Fahrudin, Pengambilan Keputusan Dalam Al-Qur'ab Dan Hadits (Upaya Menentukan Kebijakan Pendidikan Secara Religius), *Dirasah*, Vol.4, No.02, Agustus 2021., 63-64.

yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan suatu tindakan yang paling tepat.³

2. Tahap-tahap pengambilan keputusan

Guna mempermudah pengambilan keputusan hingga butuh terbuat tahap-tahap yang dapat mendorong kepada terwujudnya keputusan yang di impikan. Ada pula tahap-tahap tersebut ialah :

- a. Mendefinisikan permasalahan tersebut secara jelas serta gamblang, ataupun mudah dipahami.
- b. Membuat catatan permasalahan yang hendak ditunjukkan, serta menyusunnya dengan cara diutamakan dengan tujuan supaya terdapatnya sistematika yang lebih terencana serta terkontrol.
- c. Melaksanakan identifikasi dari setiap permasalahan tersebut dengan tujuan untuk lebih memberikan cerminan secara lebih tajam serta terencana secara lebih khusus.
- d. Memastikan setiap permasalahan tersebut bersumber pada kelompoknya tiap-tiap yang kemudian disertai dengan memakai model ataupun perlengkapan uji yang hendak dipakai.⁴

3. Peran pengambilan keputusan konsumen

Siklus keputusan pembelian tidak hanya mengetahui berbagai elemen yang mempengaruhi pembeli, tetapi juga berdasarkan peranan dalam pembelian serta keputusan untuk membeli. Ada lima peran yang terjadi dalam keputusan membeli:

³Aspizain Chaniago, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Jakarta : Penerbit Lentera Ilmu Cendekia, 2017)., 4

⁴Irham Fahmi, *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2016)., 62

- a. Pemrakarsa : individu yang pertama kali menawarkan pendapat ataupun pemikiran untuk menawarkan sudut pandang ataupun pemikiran untuk membeli barang ataupun jasa tertentu.
- b. Pemberi pengaruh : individu yang pandangan atau nasihatnya memberikan bobot pada keputusan akhir.
- c. Pengambil keputusan : individu yang benar-benar menentukan sebagian ataupun keseluruhan pembelian, terlepas dari apakah akan membeli, apa yang hendak membeli, kapan harus membeli, bagaimana metode membeli, dan di mana membeli.
- d. Pembeli : individu yang melaksanakan pembelian nyata.
- e. Pemakai : individu yang menggunakan produk ataupun jasa.⁵

B. Proses Pengambilan Keputusan

Thohiron menjelaskan proses pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dimulai dengan mengkaji fakta-fakta yang ada. Sering kali hal yang kedengarannya sederhana ini menjadi sumber kegagalan pengambilan keputusan yang benar. Masalah yang sering muncul dalam pengkajian fakta adalah pemimpin dan orang yang ada disekitarnya sering membaurkan fakta dengan tafsiran tentang fakta tersebut sebuah perumusan yang baik mengidentifikasi semua

⁵Sunardi, Ana Maftukhah, Pengetahuan Konsumen Dan Keputusan Menjadi Nasabah (Kasus BSM Kan.Cab Pembantu BSD Tangerang Selatan), *Jurnal Islaminomic*, Vol.6, No.2, Agustus 2015., 43.

elemen-elemen yang relevan elemen apa yang absen, elemen apa yang perlu ditambahkan.

2. Pengumpulan Data

Seseorang diharapkan dapat mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat membantu memecahkan masalah yang ada. Adapun proses pemecahan masalah dalam pengambilan keputusan yaitu:

a. Fase pengumpulan fakta

Fase pengumpulan data atau fakta meliputi kegiatan mendefinisikan masalah serta mengumpulkan masalah seta menganalisis data yang penting.

b. Fase penemuan ide

Fase penemuan ide meliputi kegiatan pengumpulan ide-ide yang mungkin dipakai dan kemudian mencari ide yang baik.

c. Fase penemuan solusi

Fase penemuan solusi ini meliputi kegiatan mengidentifikasi dan mengevaluasi pemecahan yang mungkin dilakukan dan bagaimana cara melakukan kegiatan dalam fase ini meliputi penentuan pendapat analisis dan penerimaan atau pemberian kritik setiap ide yang ada diberi nilai atau bobot masing-masing.

3. Pembuatan Alternatif-Alternatif Kebijakan

Setelah masalah dirinci dengan tepat dan tersusun baik maka perlu dipikirkan cara-cara pemecahannya. Cara pemecahan ini hendaknya selalu diusahakan adanya alternatif-alternatif berserta

konsekuensinya baik positif maupun negatif oleh sebab itu, seorang harus dapat mengadakan perkiraan sebaik-baiknya. Untuk mengadakan perkiraan dibutuhkan adanya informasi yang secukupnya dan metode perkiraan yang baik.

4. Pemantauan dan Pengevaluasian Hasil Pelaksanaan

Setelah keputusan dijelaskan seharusnya seseorang dapat mengukur dampak dari keputusan yang telah dibuat penilaian ulang perlu diadakan. Faktor-faktor penentu yang akan dinilai harus diputuskan sejak awal dan tidak setelah pelaksanaan berjalan. Dengan cara ini memang akan mudah terjadi debat yang hangat, namun akurasi akan lebih terjamin.⁶

C. Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri yaitu faktor Psikologi dan faktor kepribadian.

a) Faktor Psikologis

Semua manusia memiliki banyak kebutuhan. Kebutuhan yang terjadi seperti saat kita merasa lapar, haus, dan sebagainya. Manusia memiliki kebutuhan dari keadaan fisiologis seperti kebutuhan untuk diakui, harga diri, atau kebutuhan untuk diterima oleh lingkungannya.⁷

⁶Herson Anwar, proses pengambilan keputusan untuk mengembangkan mutu madrasah, *Nadwa : Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8, Nomor 1, April 2014, 45-49.

⁷Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, 11.

1) Motivasi

Kebutuhan biogenik adalah kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis seperti rasa lapar, haus, resah dan tidak nyaman. Sedangkan beberapa keinginan dan kebutuhan yang lain disebabkan karena faktor psikogenesis seperti keinginan untuk diakui, kebutuhan harga diri dan kebutuhan untuk diterima oleh masyarakat. Ketika seorang konsumen sedang memahami suatu produk yang ingin dibelinya maka ia tidak hanya memperhatikan sesuatu yang tampak nyata saja tetapi ia akan memperhatikan sesuatu yang samar seperti wujud, bentuk, ukuran, bahan, dan nama merek yang mendorong arah pemikiran dan emosi tertentu.⁸

2) Persepsi

Menurut Philip Kotler persepsi adalah proses dimana seorang konsumen memilih, mengorganisasikan, dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.⁹ Dengan adanya persepsi ini seorang konsumen tergerak untuk melakukan sesuatu.

b) Faktor Kepribadian

a) Umur dan Tahapan Dalam Siklus Hidup

Seseorang pembeli barang dibentuk oleh siklus hidup keluarga. Manusia dewasa mengalami perubahan seperti perubahan

⁸Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen : Perpektif Kontemporer Pada Motif*, 11

⁹Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen.*, 12.

postur tubuhnya dari bayi hingga dewasa pada hidupnya saat mereka menjalani sebuah kehidupan.

b) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang akan dibeli. Contohnya Raffi Ahmad seorang artis atau publik figur pastinya akan membeli barang yang lebih mahal, seperti mengoleksi kendaraan yang berharga triliunan rupiah, memiliki rumah banyak dan harganya mahal, dan memakai pakaian dari desainer ternama.

c) Keadaan Ekonomi

Keadaan ekonomi sangat mempengaruhi pemilihan produk. Penjual akan memilih produk yang sesuai dengan pendapatannya yang dapat memperhatikan kecenderungan dalam pendapatan pribadi, tabungan, dan tingkat bunga.

d) Gaya Hidup

Seseorang yang berasal dari kelas sosial, kebudayaan dan pekerjaan yang sama bisa mempunyai gaya hidup yang berbeda. Gaya hidup seseorang terlihat dari kegiatannya, minat dan pendapatannya.¹⁰

e) Agama

Karena bervariasi, serta sifatnya yang pribadi, kelompok agama mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi konsumsi suatu masyarakat, kelompok keagamaan akan memperhatikan

¹⁰Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, 10.

preferensi dan tabu yang spesifik. Pemasar hendaknya dapat memperhatikan secara seksama preferensi dan tabu yang spesifik atas barang yang di hasilkan karena akan mempengaruhi perilaku pembeli dari kelompok keagamaan yang dimaksud.¹¹

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri yaitu kelompok referensi, peran dan status, promosi dan lokasi.

1) Kelompok Referensi

Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Adapun kelompok tersebut yaitu kelompok primer, kelompok ini adanya intraksi yang cukup dekat dan intim seperti keluarga, teman, tetangga, dan teman sejawat. Kelompok sekunder cenderung resmi dan intraksi yang terjadi kurang berkesinambungan. Seorang kelompok yang ingin menjadi anggota disebut aspirasi. Sebuah kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah kelompok yang niali atau perilakunya tidak disukai oleh orang lain kelompok ini cenderung mengasingkan diri dan anti sosial.¹²

¹¹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen Pendekatan Prakti*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 46.

¹²Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen : Perpektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. (Jakarta : Prenada Media Group, 2003), 9.

2) Peran dan Status

Hal selanjutnya yang mampu membuat perilaku pembeli dan perilaku berpindah (switching behaviour) adalah peran dan status. Kedudukan seseorang dalam tiap-tiap kelompoknya dapat ditentukan dari segi peran dan status. Tiap peran membawa status yang mencerminkan harga diri dari seseorang di mata masyarakat. Contohnya Lurah yang memakai aksesoris serba mahal dan mengendarai sebuah mobil lamborghini.¹³

3) Promosi

Promosi adalah sebuah kegiatan pemasaran yang harus dilakukan terus menerus untuk mencapai tujuan utama yaitu adanya transaksi pembelian.¹⁴

4) Lokasi

Lokasi adalah sebuah tempat dimana dapat digunakan sebagai tempat produksi atau tempat dimana dapat melayani konsumen. Konsumen atau nasabah pasti menginginkan lokasi bank berada pada lokasi yang mudah dijangkau.¹⁵

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi selaku penengah bagi pihak-pihak yang memiliki kelebihan harta dan pihak yang

¹³Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002), 9.

¹⁴Joko Salim, *Internet Promotion*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Grup, 2005)., 53.

¹⁵Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014)., 340.

membutuhkan harta untuk keperluan usaha serta kegiatan lain sesuai syariat islam.¹⁶

Menurut Sudarsono Bank Syariah merupakan lembaga keuangan negara yang membagikan pembiayaan serta jasa-jasa yang lain di dalam lalu lintas pembayaran serta pula peredaran uang yang beroperasi dengan memakai prinsip-prinsip syariah ataupun islam.¹⁷

2. Prinsip Dalam Keuangan Islam

Menurut Karmen A.Perwaatmadja, bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip islam, ialah bank dengan metode serta operasinya menyertakan ketentuan-ketentuan syariat islam, ialah bank dengan metode serta operasinya menyertakan ketentuan-ketentuan syariah islam.¹⁸ Dalam operasinya, bank syariah menyertakan aturan-aturan serta norma-norma Islam, ialah :

- a. Bebas dari bunga (riba)
- b. Bebas dari aktivitas spekulatif yang non produktif semacam perjudian (masyir).
- c. Bebas dari hal-hal yang tidak jelas serta tidak pasti (gharar).
- d. Bebas dari hal-hal yang rusak ataupun tidak sah (bathil)
- e. Hanya membiayai aktivitas usaha yang halal.¹⁹

¹⁶Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika,2010)., 1.

¹⁷Andrianto, M.Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya : CV.Penerbit Qiara Media,2019)., 24.

¹⁸Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Penkanbaru Riau : Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017)., 50

¹⁹Ascarya, Diana Yumanita, *Bank Syariah : Gambaran Umum*, (Jakarta : (PPSK) BI, 2005)., 4

3. Fungsi Perbankan Syariah

Perbankan Syariah mempunyai tiga fungsi utama yaitu:

- a. Mengumpulkan dana dari individu yang memiliki cadangan dana yang melimpah. Bank syariah mengumpulkan dana dari warga umum sebagai wujud simpanan yang memakai akad *al-Wadiah* serta sebagai usaha yang memanfaatkan akad *al-Mudharabah*.
- b. Mengedarkan dana kepada individu yang kurang beruntung atau yang memerlukan. Masyarakat umum dapat memperoleh pembiayaan dari perbankan syariah selama mereka dapat memenuhi setiap syarat dan ketentuan yang berlangsung.
- c. Menyediakan layanan jasa perbankan. Layanan jasa ini diberikan untuk mengatasi permasalahan daerah setempat dalam melakukan aktivitasnya. Berbagai jenis produk yang didapat oleh bank syariah diantaranya layanan pemindahan uang (*transfer*), pembukuan, bermacam-macam jaminan, kliring, serta layanan jasa bank lainnya²⁰

E. Bank Konvensional

1. Pengertian Bank Konvensional

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor.10 Tahun 1999 tentang pergantian atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Bab 1 dan Pasal 1 serta ayat 2 dipaparkan jika, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam wujud simpanan dan mengatakannya kepada masyarakat dalam wujud kredit dan bentuk lainnya

²⁰Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2011)., 39-42.

guna meningkatkan derajat hidup orang banyak. Terdapat pula pada ayat 1 dipaparkan tentang definisi perbankan, perbankan ialah semua sesuatu yang mengenai tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²¹

Menurut Wibowo dan Widodo Bank Konvensional adalah bank yang membagikan bunga dari pendapatan yang diperoleh dari pinjaman kredit, lalu sisanya didapat dari pendapatan selain bunga.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa bank konvensional adalah bank yang melakukan kegiatan usaha dengan memberikan jasa lalu lintas pembayaran kepada masyarakat. Maksudnya yaitu bank menjadi lembaga keuangan yang berfungsi menyalurkan dan menyimpan dana yang dimiliki masyarakat dan memutarkannya dalam suatu siklus.²²

2. Prinsip Bank Konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu :

- a. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga dikenal dengan istilah *spread based*.

²¹Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)., 6

²²Finandri Tri Ilmi dan Aniek Wahyuati, Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 8, Nomor 3, Maret 2019., 4.

Apabila suku bunga simpanan lebih tinggi dari suku bunga pinjaman maka dikenal dengan nama *negative spread*, hal ini telah terjadi diakhir tahun 1998 dan sepanjang tahun 1999.

- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan barat menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.²³

F. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Menurut bahasa nasabah adalah :

- a. Orang yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan)
- b. Orang yang menjadi tanggung jawab asuransi

Dalam Undang-Undang No 21 tahun 2008, nasabah ataupun konsumen ialah bank syariah. Nasabah bank syariah merupakan pihak yang memakai jasa bank syariah serta unit usaha syariah.

2. Jenis-Jenis Nasabah

Nasabah bank syariah dibedakan menjadi beberapa jenis, ialah sebagai berikut :

- a. Nasabah simpanan, ialah nasabah yang menempatkan dananya pada bank syariah serta unit syariah dalam wujud simpanan berdasarkan

²³Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2013), 36-37

pada kesepakatan antara bank syariah serta unit usaha syariah dengan nasabah yang berkaitan.

- b. Nasabah investor, ialah nasabah yang menempatkan dananya pada bank syariah serta unit usaha syariah dalam wujud penyertaan modal berdasarkan pada kesepakatan antara bank syariah serta unit usaha syariah dengan nasabah yang bersangkutan.
- c. Fasilitas penerimaan nasabah, ialah fasilitas penerima dana nasabah ataupun yang disamakan dengan itu, berdasarkan pada dasar syariah.²⁴

²⁴Mia Lasmi Wardiyah, *Pengantar Perbankan Syari'ah* , (Bandung : CV PUSTAKA SETIA, 2019)., 317-318.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENDEKATAN PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah memakai penelitian lapangan yang diperoleh dari lapangan penelitian, ialah mencari data-data dengan wawancara guna memperoleh data-data secara langsung serta menguraikan dan menganalisisnya guna memperoleh kesimpulan yang benar serta akurat, pendekatan ini memakai pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif serta cenderung memakai analisis dengan pendekatan induktif.

Menurut McMillan dan Schumacher, mendefinisikan metode kualitatif selaku tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya serta dalam peristilahannya.¹

B. Sumber Data

Ada pula data yang diperoleh pada penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat atau diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber data utamanya. Data primer di dapat langsung dengan menggunakan teknik yang digunakan oleh peneliti

¹Sandu Siyoto, Ali Sodik , *Dasar Metodologi Penelitian*,(Yogyakarta: Literasi MediaPublishing, Juni 2015), 27-28

seperti observasi, wawancara, diskusi terfokus dan menyebarkan kuisioner.²

Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh langsung dari lapangan tanpa lewat perantara. Prosedur yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara yang hendak mewawancarai secara langsung kepada masyarakat menabung di bank konvensional atau bank syariah yang terdapat di Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk menciptakan informan yang menjadi kunci yang mempunyai banyak data guna menjawab permasalahan penelitian. Kontak awal akan sangat membantu mendapatkan informan lainnya melalui rekomendasi. Untuk meraih tujuan dan informasi yang diinginkan guna menjawab pertanyaan penelitian, teknik ini di dukung dengan wawancara dan prasurey lapangan.³

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari bermacam sumber yang sudah terdapat (peneliti selaku tangan kedua). Data sekunder data diperoleh dari bermacam sumber serupa Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, serta lainnya.⁴

²Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi*, 28.

³Nina Nurdiani, Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan, *ComTech*, Vol.5 No.2 Desember, 2014), 1114.

⁴Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi*, 68

Sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah berbentuk buku-buku tentang keputusan yang terdiri dari, AspizainChaniago. *Teknik Pengambilan Keputusan*. (Jakarta : Penerbit Lentera Ilmu Cendekia, 2017), dan Zulkifli Rusby. *Manajemen Perbankan Syariah*. (Penkanbaru Riau : Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017), Karena dalam buku-buku tersebut menjelaskan bagaimana keputusan masyarakat dalam memilih perbankan syariah ataupun bank konvensional. Teori tentang keputusan ini dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian yang hendak diteliti yakni analisis yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari sampel penelitian, dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Ada berbagai metode antara lain, yaitu :

1. Wawancara

Wawancara ialah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.⁵

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan

⁵W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2004)., 119.

pertanyaan-pertanyaan tertulis, yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur, setiap responden diberi pertanyaan yang sama.⁶

Bersumber pada penelitian ini peneliti memperuntukan wawancara bebas terpimpin, di mana permasalahan yang hendak ditanyakan telah dipersiapkan sebelumnya secara cermat lagi dalam penyampaiannya dengan bebas dalam pelajaran tidak bersangkutan dengan nomor urut pada ajaran wawancara serta dapat dikurangi ataupun ditambahkan. Perolehan data dalam penelitian ini mengadakan interview kepada warga yang ada di RT 21 Tejosari guna mendapatkan data mengenai keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada bank syariah .

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal-hal seperti gambar dan tulisan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian akan semakin kredibel jika didukung oleh dokumen-dokumen seperti halnya gambar atau tulisan yang telah ada.⁷

Berdasarkan teknik pengumpulan data diatas, dengan demikian peneliti hendak memakai data berupa foto, catatan, profil kelurahan, dokumentasi di RT 21 Kelurahan Tejosari Metro Timur, dan yang

⁶Beni Ahmad Saebani, Kadar Nurjaman, Manajemen Penelitian, (Bandung : CV Pustaka Setia,2013)., 86.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Penerbit Alfabeta Bandung, 2013)., 232-240.

berhubungan dengan anggapanwarga terhadap profesionalitas kerja lembaga perbankan syariah.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Data yang dapat dan diperoleh dalam sebuah penelitian yang baik harus bisa dan dapat menjamin keabsahan datanya agar dipercaya dan dapat mempertanggung jawabkan secara ilmiah. Penjamin keabsahan data dalam penelitian ini akan menggunakan suatu teknik yaitu teknik triangulasi, yaitu suatu penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk menghasilkan data dari sumber yang sama. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi untuk mendapatkan sumber data yang sama. Manfaatnya adalah untuk mengecek keabsahan serta kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data.⁸

Teknik penjamin keabsahan data ini sangat penting dilakukan untuk mengamati perilaku nasabah terhadap keputusannya menjadi nasabah pada bank syariah atau bank konvensional dalam Analisis Proses Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Bank Di RT 21 Kelurahan Tejosari.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknis analisis kualitatif. Analisis data adalah fase menguraikan informasi yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Analisis data adalah suatu atau langkah untuk

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*., 241.

menggambarkan dalam sebuah naratif, deskriptif atau bahkan cara mendapatkan informasi. Penyimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan menghasilkan penelitian akhir. Dalam analisis data, tidak bisa dilakukan begitu saja tanpa menggunakan alat analisis. Alat analisis data menentukan bagaimana kita menganalisis, menyimpulkan atau menjelaskan data yang diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai sebuah (beberapa) temuan.⁹ Metode induktif adalah proses yang berlangsung dan fakta dari teori.¹⁰

Bersumber pada penjelasan diatas maka dalam menganalisis data peneliti memakai data yang sudah diperoleh dalam bentuk uraian setelah itu data tersebut dianalisis dengan memakai metode berpikir induktif. Metode berpikir ini peneliti gunakan untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

⁹Samsu, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, (Jambi: PUSAKA,2017)., 103.

¹⁰Azwardi, *Metode Penelitian : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, (Aceh: Syiah Kuala University Press,2018)., 97.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kelurahan Tejosari

Awal terbentuknya Kelurahan Tejosari adalah bermula dibuka pada tahun 1938 oleh Pemerintah Kolonial Belanda yang berasal dari penduduk Pulau Jawa, yaitu Jawa Tengah dan Jawa Timur. Sebelum menjadi kelurahan Tejosari mula-mula disebut bedeng 24 yang terdiri dari :

- a) Penempatan pertama disebut Bedeng 24 Polos Tejomulyo
- b) Penempatan kedua disebut Bedeng 24 A Tejosari
- c) Penempatan ketiga disebut Bedeng 24 B Tejoagung

Dari bedeng-bedeng tersebut terbentuklah suatu desa yang diberi nama Desa Tejosari, yang memberikan nama Tejosari adalah Kepala Desa yaitu Bapak Sonorejo. Dalam kurun waktu tahun 1938 sampai dengan sekarang Desa Tejosari dipimpin oleh Kepala Desa atau Lurah sebagai berikut :

1. Wongso S, dari tahun 1944 s/d 1945
2. Siswoyo O, dari tahun 1945 s/d (8 bulan)
3. Karto Mawi, dari tahun 1945 s/d 1949
4. Mu'alim, dari tahun 1949 s/d 1951
5. Karto Mawi, dari tahun 1951 s/d 1959

6. S. Mulyono, dari tahun 1959 s/d 1967

7. Sumadi, dari tahun 1967 s/d 1972

8. D. Supono, dari tahun 1972 s/d 1981

Dari tahun 1981 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, Desa Tejosari ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan dengan kepala kelurahan Bapak D.Supono s/d tahun 1988.

1. Agus Maran, dari tahun 1986 s/d 1988

2. Rivai Daniel, BA, dari tahun 1988 s/d 1989 (Pjs)

3. RB, Tasmu, dari tahun 1989 s/d 1993

4. Sariman, dari tahun 1993/ s/d tahun 1995

5. Syahri Indra Mega, dari tahun 1995 s/d 1997

Dari tahun 1981 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, Desa Tejosari ditingkatkan statusnya menjadi Kelurahan dengan Kepala Kelurahan Bapak D. Supono s/d 1988. Kemudian dengan berlakunya Peraturan Daerah Nomor 25 tahun 2000 tanggal 16 Desember 2000, maka Kelurahan Tejosari dimekarkan menjadi dua Kelurahan yaitu Kelurahan Tejosari dan Kelurahan Tejoagung, yaitu diresmikan pada tanggal 11 Januari 2001.¹

¹ Dokumentasi Kelurahan Tejosari Metro Timur Kota Metro diakses pada 7 September 2021 pukul 11.21

2. Visi dan Misi Kelurahan Tejosari

a. Visi Kelurahan Tejosari

Terwujudnya Kota Metro Berpendidikan, Sehat, Sejahtera, dan Berbudaya.

b. Misi Kelurahan Tejosari

Wasis : Mewujudkan kualitas pendidikan dan kebudayaan yang berdaya saing di tingkat nasional dan global dengan menjunjung tinggi nilai keagamaan.

Waras : Mewujudkan masyarakat sehat jasmani, rohani, dan sehat secara sosial

Wawai : Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah yang baik (Good Governance), Terhormat, dan Bermanfaat.

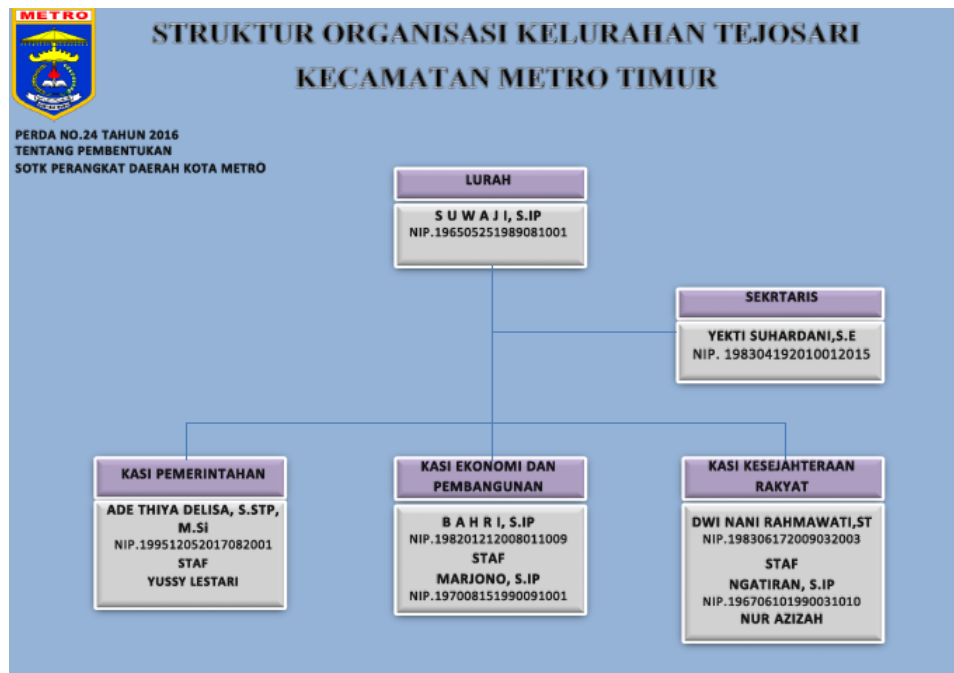
Wira : Meningkatkan masyarakat produktif, berdaya saing dalam bidang ekonomi kreatif dan wisata keluarga.

Wadah : Peningkatan kuantitas dan kualitas infrastruktur fisik secara efektif, efisien, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.²

²Dokumentasi Kelurahan Tejosari Metro Timur Kota Metro diakses pada 16 Maret 2022 pukul 10.42.

3. Struktur Organisasi Kelurahan Tejosari

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Tejosari



Sumber : Dokumentasi Data Kelurahan

B. Keputusan Masyarakat Di RT 21 Kelurahan Tejosari Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank

Keputusan adalah tindakan yang dilakukan oleh nasabah untuk memilih alternatif-alternatif yang telah tersedia, keputusan dapat dimaknai dengan tiga macam pengertian yaitu, yang pertama adanya sebuah pilihan yang berlandaskan sebuah logika dan pertimbangan, yang kedua alternatif yang ada menjadi suatu kewajiban untuk memilih salah satu yang terbaik, dan yang ketiga adanya sebuah tujuan yang ingin didapatkan dan dengan

³Dokumentasi Kelurahan Tejosari Metro Timur Kota Metro diakses pada 16 Maret 2022 pukul 9.55.

keputusan yang di pilih maka kemudian tujuan yang hendak dicapai semakin dekat.

Hasil wawancara yang telah dilakukan ke masyarakat yang menjadi nasabah di Bank Konvensional maupun Bank Syariah di Kelurahan Tejosari Metro Timur Kota Metro memperoleh tanggapan yaitu Ibu Nisa (*bukan nama asli*). Ibu Nisa adalah seorang Ibu rumah tangga beliau merupakan nasabah di Bank Konvensional yang ada di Kota Metro. Beliau merupakan salah satu nasabah yang menabung kurang lebih 5 (lima) tahun di Bank BCA Kota Metro. Ibu Nisa sudah mempertimbangkan dahulu keputusannya dalam memilih Bank, Ibu Nisa mengatakan bahwa beliau mendapat keuntungan menabung di Bank BCA seperti yang beliau sampaikan bahwa “*untung karena saldo di ATM bisa ditarik sampai habis mba*”. Ibu Nisa juga mengatakan bahwa beliau menabung di Bank BCA yang beliau pilih karena keluarganya yang memiliki tabungan di Bank yang sama agar mempermudah untuk transfer antar keluarga dan ketika mendengar isu yang kurang baik tentang Bank BCA tempat beliau menabung, beliau langsung mengkonfirmasi ke Bank untuk menanyakannya. Menurut beliau gaya hidup tidak mempengaruhinya dalam memilih sebuah bank.⁴

Responden selanjutnya adalah Ibu Yanti seorang karyawan di salah satu Perusahaan yang ada di Kota Metro. Beliau merupakan nasabah di Bank BRI yang ada di Kota Metro. Ibu Yanti sudah menjadi nasabah di

⁴Wawancara dengan Ibu Nisa Nasabah Bank BCA Kota Metro Lampung, Pada 8 September 2021.

Bank BRI selama 6 (enam) tahun. Ibu Yanti sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih bank yang akan beliau pilih, sebelum memilih Bank beliau mengatakan keuntungan menjadi nasabah di Bank BRI yaitu seperti yang beliau sampaikan bahwa *“saya memilih Bank BRI karena tuntutan dari perusahaan yang mengharuskan untuk memakai rekening BRI, ya karena gaji bulanan itu masuknya ke rekening itu jadi mau tidak mau ya harus punya rekening BRI dan orang tua saya juga menggunakan Bank yang sama jadi mudah untuk mentrasfer uang.”*. Beliau pun menjelaskan apabila ada isu tentang Bank tersebut beliau langsung mempercayai jika terdapat informasi negatif mengenai bank tersebut karena beliau tidak memiliki waktu mencari bukti tentang isu tersebut. Menurut beliau gaya hidup tidak mempengaruhi dalam melakukan pilihan. Ibu Yanti mengatakan bahwa keuntungan yang diperoleh yaitu memperoleh keuntungan dari produk tabungan dan mendapatkan pelayanan yang baik.⁵

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Ibind, beliau adalah pemilik usaha pakan ayam Pak Ibind yang sudah menjadi nasabah di Bank Muamalat selama 4 (empat) tahun yang ada di Kota Metro. Pak Ibind sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih bank yang akan beliau pilih. Keuntungan yang didapat dengan menjadi nasabah di Bank Muamalat yaitu saldo yang mengendap di ATM tidak hilang dan tidak ada potongan, beliau juga berpendapat bahwa tidak pernah mendengar isu

⁵Wawancara dengan Ibu Yanti Nasabah Bank BRI Kota Metro Lampung, Pada 2 Desember 2021.

mengenai Bank tersebut dan beliau menjelaskan tidak adanya pengaruh dari lingkungan dan keluarga yang mengharuskan untuk menabung di Bank yang sama karena menurutnya semua bank sama saja. Pak Ibind mengatakan bahwa gaya hidup mempengaruhinya dalam memilih sebuah Bank yang sesuai dengan apa yang diinginkan beliau sebagai nasabah di Bank Muamalat seperti yang beliau sampaikan bahwa *"saya menabung di Bank Muamalat karena saya pengen terhindar dari riba karena lingkup saya berpegang teguh terhadap agama jadi untuk menabung di Bank yang saya harapkan adalah keadilan dan kejujuran"*.⁶

Wawancara selanjutnya dengan saudara Dani, beliau adalah seorang mahasiswa di salah satu universitas di kota metro yang bertempat tinggal di tejosari. Dani merupakan nasabah di Bank BSI yang ada di Kota Metro beliau menjadi nasabah di Bank tersebut masih terbilang baru yaitu 6 (enam) bulan yang lalu. Dani sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih bank yang akan beliau pilih, keuntungan yang diperoleh dengan menjadi nasabah yaitu keuntungan dalam menabung seperti bebas biaya administrasi dan bebas biaya administrasi bulanan di rekening. Beliau mengatakan tidak ada pengaruh keluarga yang mengharuskan menggunakan Bank yang sama dengan keluarganya karena hanya beliau yang menggunakan tabungan di Bank Syariah, Dani memperoleh pengaruh lingkungan terdekat dalam memilih Bank beliau mengatakan bahwa *"karena dari kampus diharuskan menggunakan Bank BSI untuk membayar*

⁶Wawancara dengan Pak Ibind Nasabah Bank Muamalat Kota Metro Lampung, Pada 8 September 2021.

UKT jadi mau tidak mau saya harus membuat rekening di Bank BSI agar mempermudah pembayaran”. Dani mengatakan bahwa sampai saat ini tidak pernah mendengar isu tentang Bank BSI tersebut, beliau juga berpendapat bahwa gaya hidup tidak mempengaruhinya dalam memilih sebuah Bank.⁷

Responden selanjutnya dengan Ibu Umi, beliau adalah seorang penjahit yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Kota Metro selama 2 (dua) tahun. Ibu Umi udah mempertimbangkan dahulu keputusannya, sebelum memilih Bank. Ibu Umi mendapatkan keuntungan menabung di Bank tersebut seperti yang beliau sampaikan bahwa *“saya memilih Bank Muamalat karena menurut saya Bank Muamalat itu saldo minimal di ATM nya sangat kecil cuma Rp.25.000 aja, pelayanannya juga baik dan bank nya yang amanah, terus ya karena keluarga pakainya Bank yang sama juga jadi biar enak ”*. Ibu Umi mengatakan bahwa beliau tidak pernah mendengar isu tentang Bank yang dipilih beliau juga tidak ada pengaruh lingkungan serta gaya hidupnya dalam memilih sebuah Bank. Keinginan yang beliau peroleh dengan menjadi nasabah di bank yang beliau pilih seperti pelayanan yang baik serta amanah dalam mengelola dana nya di bank.⁸

⁷Wawancara dengan Dani Nasabah Bank BSI kota Metro Lampung, Pada 16 Desember 2021.

⁸Wawancara dengan Ibu Umi Nasabah Bank Muamalat Kota Metro Lampung, Pada 20 Desember 2021.

Wawancara selanjutnya dengan Pak Agus, beliau adalah seorang tukang bangunan yang menjadi nasabah di Bank BRI yang ada di Kota Metro. Beliau sudah menjadi nasabah di Bank BRI selama 4 (empat) tahun. Pak Agus sudah mempertimbangkan dahulu keputusannya sebelum memilih sebuah bank. Agus mengatakan bahwa keuntungan yang beliau sampaikan bahwa *“tidak adanya biaya transferan kalau sesama bank mba jadi untung, karena saya sering mentransfer keluarga saya dikampung”*. Beliau pun menjelaskan apabila ada isu negatif tentang Bank tersebut tidak langsung percaya kalau tidak ada buktinya, mungkin itu hanya hoax (informasi tidak benar) saja. Pak Agus mengatakan bahwa pengaruh lingkungan mempengaruhi dalam memilih sebuah bank seperti keluarga dan ada beberapa keluarga yang mengharuskannya menggunakan bank yang sama agar tidak terkena biaya transferan kalau beda bank. Menurut beliau gaya hidup tidak mempengaruhi dalam melakukan pilihan. Keinginan yang beliau peroleh dengan menjadi nasabah di bank yang beliau pilih seperti mendapatkan pelayanan yang baik di bank dan penangannya cukup cepat.⁹

Responden selanjutnya dengan Ibu Suci, beliau adalah Ibu rumah tangga yang menjadi nasabah di Bank BRI selama 2 (dua) tahun. Kurnia sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih sebuah bank. Pengaruh lingkungan mempengaruhi Ibu Suci dalam menentukan sebuah keputusan sesuai dengan yang beliau sampaikan *“iya ada dari RT saya dia kasih tau supaya membuka rekening di Bank BRI karena akan mendapatkan bantuan*

⁹Wawancara dengan Pak Agus Nasabah Bank BRI Kota Metro Lampung, Pada 25 Mei 2022.

yang dananya akan dikirim ke rekening Bank BRI saya mba". Ibu Suci mengatakan bahwa tidak ada keluarga yang mengharuskan beliau menggunakan bank yang sama. Keuntungan yang didapat dengan menjadi nasabah di Bank BRI yaitu beliau mendapatkan bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) yang mengharuskan menggunakan bank BRI karena dana bantuan akan masuk ke rekening BRI miliknya. Beliau mengatakan bahwa tidak tau isu negatif tentang Bank yang beliau pilih dan gaya hidup tidak mempengaruhinya dalam memilih sebuah bank. Keinginan yang beliau peroleh dengan menjadi nasabah di bank yang beliau pilih seperti mendapatkan dana bantuan.¹⁰

Selanjutnya wawancara dengan Kurnia, beliau adalah mahasiswa di salah satu universitas di kota metro yang bertempat tinggal di Tejosari. Kurnia sudah menjadi nasabah di Bank BCA selama 1 (satu) tahun. Kurnia sudah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum memilih sebuah bank. Kurnia mengatakan bahwa beliau mendapat keuntungan menabung di Bank BCA sesuai dengan yang beliau sampaikan "*pembuatan rekening melalui online yang sangat mudah dan bisa pilih gambar karakter yang ada di kartu ATM mba*". Pengaruh lingkungan tidak mempengaruhinya dalam memilih bank dan juga tidak ada yang mengharuskannya menggunakan bank yang sama dengan keluarganya. Gaya hidup tidak mempengaruhinya dalam menentukan keputusannya. Kurnia mengatakan bahwa beliau tidak pernah mendengar isu tentang Bank yang beliau pilih. Keinginan yang beliau

¹⁰Wawancara dengan Ibu Suci Nasabah Bank BRI Kota Metro Lampung, Pada 25 Mei 2022.

peroleh dengan menjadi nasabah di bank yang beliau pilih seperti pelayanan yang cepat dan mendapatkan kartu ATM yang menarik.¹¹

C. Analisis Keputusan Masyarakat Di RT 21 Kelurahan Tejosari Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank

Keputusan ialah proses penelusuran masalah yang berawal dari perumusan masalah sesuai dengan teori yang diambil. Keputusan yang diambil oleh nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya pasti berbeda. Berdasarkan analisis dari data yang telah di peroleh dari 8 (delapan) informan penjelasan analisis adalah sebagai berikut :

1. Perumusan masalah

Berdasarkan hasil wawancara dari 8 (delapan) informan dimana mereka sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih sebuah bank yang akan mereka pilih. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori perumusan masalah dimana mereka mengkaji fakta-fakta yang ada mengenai bank yang mereka pilih. Karena sering kali hal yang kedengarannya sederhana ini menjadi sumber kegagalan pengambilan keputusan yang benar.

2. Pengumpulan Data

Nasabah diharapkan dapat mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat membantu memecahkan masalah yang ada. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nisa, Ibu Yanti, Ibu Umi dan Pak

¹¹Wawancara dengan Kurnia Nasabah Bank BCA Kota Metro Lampung, Pada 26 Mei 2022.

Agus mereka telah mengklarifikasi dengan bertanya kepada seluruh keluarganya mengenai bank yang keluarganya pakai agar dapat menyamakan untuk menjadi nasabah di bank tersebut agar mempermudah transaksi terhadap keluarga. Contohnya transfer terhadap keluarganya agar tidak terkena biaya transfer antar bank.

3. Pembuatan Alternatif-Alternatif Kebijakan

Dengan adanya masalah diusahakan adanya alternatif beserta konsekuensinya baik positif maupun negatif. Oleh karena itu nasabah harus mampu memiliki perkiraan yang baik mengenai keputusan yang telah dipilih. Seperti yang di paparkan oleh Ibu Nisa jika beliau mendengar isu yang kurang baik tentang bank konvensional tempat beliau menabung, beliau langsung mengkonfirmasi dengan bank dan menanyakan klarifikasi dan penjelasan dengan Bank apakah isu tersebut benar adanya. Ibu Nisa mencoba untuk menggali informasi kepada bank mengenai isu tersebut untuk mengadakan perkiraan yang baik dan membangun kepercayaan beliau terhadap bank.

4. Pemantauan dan Pengevaluasian Hasil Pelaksanaan

Seseorang telah menabung di sebuah bank yang telah dipilih lalu seseorang tersebut meninjau kembali keputusan yang telah ia buat, apakah semua berjalan sesuai dengan apa yang ia bayangkan sebelumnya atau apakah keputusan yang ia buat sudah membuatnya merasa puas. Hal ini selaras dengan penjelasan Ibu Yanti, bahwa beliau

telah melihat keputusan yang telah beliau buat mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang beliau bayangkan yaitu dengan mendapatkan keuntungan dari menabung dan mendapatkan pelayanan yang baik dari bank tersebut. Begitu juga yang disampaikan dengan Bapak Ibind bahwa beliau juga mendapatkan kepuasan yang beliau peroleh seperti bank yang beliau pilih telah menerapkan prinsip keadilan dan kejujuran berdasarkan prinsip syariah seperti yang beliau harapkan. Ibu Umi juga mendapatkan keuntungan sesuai dengan apa yang beliau bayangkan dan merasa puas bahwa bank yang ibu Umi pilih memberikan pelayanan yang baik serta amanah dalam mengelola dana nya di bank. Menurut Ibu Suci beliau memperoleh keinginan sesuai dengan apa yang beliau harapkan seperti mendapatkan dana bantuan melalui bank yang beliau pilih.

5. Kelompok Referensi

Seseorang yang terdiri dari keluarga, teman dan tetangga yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung dengan perilaku seseorang untuk memilih sebuah pilihan. Sesuai dengan apa yang dipaparkan oleh Ibu Nisa, Ibu Yanti, Ibu Umi, Dani, Pak Agus dan Ibu Suci mereka mengatakan bahwa menabung di bank yang dipilih karena pengaruh dari kelompok referensi seperti keluarga dan teman. Menurut Ibu Nisa dan Ibu Umi menjelaskan bahwa dengan menggunakan bank yang sama akan mempermudah transaksi antar keluarga. Sedangkan menurut Ibu Yanti karena tuntutan dari perusahaan

yang mengharuskan untuk memakai rekening BRI dan orang tua nya pun menggunakan Bank yang sama jadi mudah untuk mentrasferuang, maka Ibu Yanti pun tertarik juga untuk menabung di Bank yang sama karena menurut nya Bank tersebut sesuai dengan apa yang beliau butuhkan. Selanjutnya ada menurut Dani beliau memperoleh pengaruh lingkungan terdekat dalam memilih bank karena di kampus nya di haruskan menggunakan Bank BSI untuk pembayaran UKT. Menurut Pak Agus beliau mendapat pengaruh lingkungan dari keluarganya karena menggunakan bank yang sama agar tidak terkena biaya transferan kalau beda bank. Dan selanjutnya ada Ibu suci memperoleh pengaruh lingkungan dari RT beliau yang memberitahukan bahwa harus membuka rekening BRI supaya mempermudah dalam pengambilan dana bantuan.

6. Keadaan Ekonomi

Ketika seseorang akan memilih sebuah keputusan yang akan di pilih maka keadaan ekonomi sangat mempengaruhi sebuah pilihan sesuai dengan pendapatanya yang dapat memperhatikan kecenderungan dalam pendapatan pribadi, tabungan, dan tingkat bunga. Dari hasil wawancara dengan Ibu Nisa keuntungan yang beliau dapat adalah saldo yang ditarik di ATM bisa sampai 0 rupiah yang membuat beliau merasa diuntungkan. Selanjutnya Pak Ibind juga menjelaskan bahwa saldo yang mengendap di ATM tidak hilang dan tidak ada potongan yang membuat Pak Ibind tertarik dan berminat untuk menabung di bank

tersebut. Menurut Pak Dani produk tabungan yang beliau gunakan bebas biaya administrasi dan bebas biaya bulanan di rekening ini sangat menguntungnya bagi beliau apa lagi beliau masih seorang mahasiswa. Menurut Ibu Umi berpendapat bahwa saldo minimal yang ada di ATM sangat murah yaitu Rp.25.000 hal itu menjadi salah satu pertimbangan utama dalam menentukan pilihannya. Selanjutnya Pak Agus berpendapat bahwa keuntungan yang beliau dapat adalah tidak kena biaya transferan kalau sesama bank, karena beliau sering mentransfer keluarga saya dikampung jadi hal itu menguntungkan baginya. Dan menurut Ibu Suci bahwa keuntungan yang beliau dapat adalah mendapatkan bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) yang mengharuskan menggunakan bank BRI karena dana bantuan akan masuk ke rekening BRI milik nya.

7. Gaya Hidup

Gaya hidup menunjukkan bagaimana minat serta pilihan yang akan diambil sesuai dengan dari mana seseorang itu berasal seperti dari kelas sosial, kebudayaan dan pekerjaan yang sama bisa mempunyai gaya hidup yang berbeda tergantung dari pendapatan. Dari hasil wawancara dengan Pak Ibind menurut beliau gaya hidup mempengaruhinya dalam menentukan pilihan karena bank syariah menerapkan prinsip keagamaan yang sesuai dengan minat beliau. Selanjutnya menurut Ibu Yanti pekerjaan mempengaruhinya dalam memilih sebah bank karena adanya tuntutan dari perusahaan yang

mengharuskan untuk memakai rekening yang sama dengan perusahaan tempat beliau bekerja, agar mempermudah saat gaji bulan.

8. Agama

Agama menunjukkan bagaimana minat seseorang dalam memilih sebuah keputusan. Karena bervariasi, serta sifatnya yang pribadi, kelompok, agama mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi konsumsi suatu masyarakat, kelompok keagamaan akan memperhatikan preferensi dan tabu yang spesifik. Dari hasil wawancara dengan Bapak Ibind beliau mengatakan bahwa memilih menabung di Bank Muamalat karena ingin terhindar dari riba karena lingkup beliau berpegang teguh terhadap agama jadi untuk menabung di Bank yang saya harapkan adalah keadilan dan kejujuran. Dan menurut Ibu Umi faktor agama mempengaruhinya dalam memilih bank karena ingin mendapatkan pelayanannya baik dan bank nya yang amanah.

Berdasarkan analisis diatas dapat dilihat bahwa keputusan yang dilakukannya sebelum memilih sebuah bank untuk mengambil keputusan adalah sudah mempertimbangkan terlebih dahulu seperti, lingkungan sekitar yaitu teman-teman, tetangga dan keluarga yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Pengaruh keluarga yang mengharuskan untuk menggunakan bank yang sama karena hal itu dapat mempermudah transaksi antar keluarga. Pengaruh agama mempengaruhi dalam memilih sebuah bank karena bank syariah yang menerapkan prinsip

keagamaan. Serta keuntungan yang di dapat oleh nasabah saat menabung di bank syariah seperti bebas biaya administrasi bulanan di rekening, dan saldo yang mengendap di ATM sangat kecil yaitu hanya sebesar Rp.25.000. Keuntungan yang didapat oleh nasabah di Bank seperti saldo yang ada di ATM bisa ditarik sampai 0 rupiah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor pengambilan keputusan yang dilakukan oleh masyarakat di RT 21 Kelurahan Tejosari dipengaruhi oleh sifat dari kondisi sosial, dan kepribadian seperti kelompok referensi, gaya hidup, keadaan ekonomi dan agama. Sedangkan proses pengambilan keputusan masyarakat tejosari yang menabung di bank konvensional serta bank syariah adalah perumusan masalah dimana mereka sudah mempertimbangkan dahulu sebelum memilih sebuah bank yang akan mereka pilih., pembuatan alternatif-alternatif kebijakan dimana nasabah diharapkan dapat mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat membantu memecahkan masalah yang ada, pengumpulan data nasabah harus mampu memiliki perkiraan yang baik mengenai keputusan yang telah dipilih, serta pemantauan dan pengevaluasian data.

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh masyarakat tejosari dalam memilih sebuah bank dipengaruhi oleh faktor keluarga teman maupun tetangga. Kemudian keadaan ekonomi seperti saldo minimal yang ada di ATM sangat murah, saldo yang mengendap di ATM tidak hilang serta tidak adanya potongan. Selanjutnya gaya hidup dan agama yang dapat mempengaruhi dalam menentukan pilihan karena bank syariah yang menerapkan prinsip keagamaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti menyampaikan saran-saran baik kedepan:

1. Bagi Masyarakat

Masyarakat Tejosari sebaiknya mulai beralih dari Bank Konvensional ke Bank Syariah guna menghindari riba dan mendapatkan keuntungan yang halal.

2. Bagi Bank Konvensional

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi gambaran bagi pihak Bank Konvensional untuk mempertahankan reputasi serta pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah.

3. Bagi Bank Syariah

Bank Syariah dapat melihat respon nasabah yang menabung tentang produk bank, pelayanan serta prinsip keagamaan yang dilakukan maupun diberikan kepada nasabah agar nantinya pihak bank dapat mempertahankan segala kualitasnya untuk menjadi semakin baik dalam meningkatkan jumlah nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Aniek Wahyuati, Finandri Tri Ilmi. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 8, Nomor 3, Maret 2019.
- Anwar Herson. “Proses Pengambilan Keputusan Untuk Mengembangkan Mutu Madrasah”, *Nadwa : Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8 Nomor 1, April 2014.
- Azwardi. *Metode Penelitian : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2018.
- Chaniago , Aspizain. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Penerbit Lentera Ilmu Cendekia, 2017.
- Diana Yumanita, Ascarya. *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Jakarta : (PPSK) BI, 2005.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. *Prilaku Konsumen Pendekatan Prakti*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Fahrudin, Ahmad. “Pengambilan Keputusan Dalam Al-Qur’an Dan Hadits (Upaya Menentukan Kebijakan Pendidikan Secara Religius)”. *Dirasah*, Vol.4, No.02, Agustus 2021.
- Fahmi, Irham. *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta, 2016.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Grasindo, 2004.
- Hasan,Zubairi.*Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

- Hanik, Siti Umi, Jati Handayani. "Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri)." *JABPI* 22, No 2/Juli 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2011.
- Kadar Nurjaman, Beni Ahmad Saebani. *Manajemen Penelitian*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2013.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2013.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.
- M. Anang Firmansyah, Andrianto. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019.
- Munajim, Ahmad , "Saeful Anwar, Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Ilmiah Indonesia-ISSN*, Vol.1, No 2 Oktober 2016.
- Nadira, Rofika , Susianto. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Aksara." *Jurnal FEB* 1, No. 1/2020.
- Nurdiani, Nina. "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan", *ComTech*, Vol.5 No.2 Desember, 2014.
- Rusby, Zulkifi. *Manajemen Perbankan Syariah*. Penkanbaru Riau : Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017.
- Samsu. *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: PUSAKA,2017.

- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group, 2003.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Siyoto, Sandu, Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi MediaPublishing, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Wardiyah, Mia Lasmi. *Pengantar Perbankan Syari'ah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2019.



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

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 3801/In.28.1/J/TL.00/11/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Aisyah Sunarwan (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **YULIANA**
NPM : 1804101100
Semester : 7 (Tujuh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : **ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT
UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI KELURAHAN TEJOSARI**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 24 November 2021
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2423/In.28/J/TL.01/08/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN
PRASURVEY**

Kepada Yth.,
KEPALA KELURAHAN TEJOSARI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **YULIANA**
NPM : 1804101100
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : **ANALISIS YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH PADA BANK
SYARIAH (STUDI PADA MASYARAKAT DI DESA TEJOSARI)**

untuk melakukan prasurvey di KELURAHAN, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 18 Agustus 2021 Ketua
Jurusan,



Dliyaul Haq M.E.I.
NIP 19810121 201503 1 002



**PEMERINTAH KOTA METRO
KECAMATAN METRO TIMUR
KELURAHAN TEJOSARI**

Jl. Stadion Tejosari Kecamatan Metro Timur
email: kelurahan.tejosari.metrotimur@gmail.com

Tejosari, 13 September 2021

Nomor : 100/ 105 /C.4.4/2021
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Ijin Pra Survey

Kepada Yth.
Bpk. Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri Metro
di -

TEMPAT

Menindaklanjuti Surat Dekan Dekan Fakultas Syaria'ah Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-2423/In.28/J/TL.01/08/2021 tanggal 18 Agustus 2021, perihal Permohonan Ijin Pra Survey guna penulisan skripsi/karya ilmiah dengan judul "ANALISIS YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI PADA MASYARAKAT DI DESA TEJOSARI)".

Kami dari Kelurahan Tejosari mengijinkan/memberi ijin kepada Saudara :

Nama : **YULIANA**
NPM : 1804101100
Jurusan : S1 Perbankan Syaria'ah

Guna Penelitian tersebut untuk mendapatkan informasi atau data, di Kelurahan Tejosari.

Demikian Surat Persetujuan Ijin Pra Survey ini Kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



ANSYORI, A.md
Penata Tk.I

NIP. 196610301989031006

INSTRUMEN NON TES

OLEH YULIANA

ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI KELURAHAN TEJOSARI

1. Tujuan Pembuatan Instrumen

Instrumen ini dirancang untuk mengetahui alasan masyarakat di kelurahan tejosari yang memutuskan untuk menjadi nasabah di bank

2. Definisi Konseptual

Analisis Keputusan

Keputusan adalah tindakan yang dilakukan oleh nasabah untuk memilih alternatif-alternatif yang telah tersedia, keputusan dapat dimaknai dengan tiga macam pengertian yaitu, yang pertama adanya sebuah pilihan yang berlandaskan sebuah logika dan pertimbangan, yang kedua alternatif yang ada menjadi suatu kewajiban untuk memilih salah satu yang terbaik, dan yang ketiga adanya sebuah tujuan yang ingin didapatkan dan dengan keputusan yang di pilih maka kemudian tujuan yang hendak dicapai semakin dekat.¹

Proses pengambilan keputusan meliputi; Pertama, perumusan masalah dimulai dari pengkajian fakta-fakta yang ada. Meskipun terlihat sederhana namun nyatanya ini menjadi sumber kegagalan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh nasabah, contohnya seperti seseorang yang

¹ Ahmad Fahrudin, Pengambilan Keputusan Dalam Al-Qur'an Dan Hadits (Upaya Menentukan Kebijakan Pendidikan Secara Religius), *Dirasah*, Vol.4, No.02, Agustus 2021., 63-64.

menggali informasi yang didapat dari tetangga, teman maupun keluarga. Untuk memilih sebuah bank, namun dalam melakukan hal itu kita tidak langsung menerimanya dengan begitu saja tapi perlu dikaji ulang dengan cara melihat fakta yang dapat dilihat dari website resmi bank tersebut. Kedua, pengumpulan data, dengan mengumpulkan data yang dapat membantu memecahkan masalah yang ada, contohnya dalam kehidupan sehari-hari seseorang ingin memilih sebuah bank yang dianggap baik lalu melakukan pengumpulan data yang fakta dari berbagai sumber untuk dianalisis yang dapat membantu memecahkan masalah dan mengambil keputusan secara efektif dan efisien. Ketiga, pembuatan alternatif-alternatif kebijakan, dalam proses pengambilan keputusan tahap ini dibutuhkan karena untuk mengadakan perkiraan dibutuhkan adanya informasi yang secukupnya dan metode perkiraan yang baik, contohnya seseorang harus sadar dan mengerti untuk mengambil keputusan yang sebelumnya telah melakukan riset atau mencari informasi untuk mendukung keputusannya dan adanya kemungkinan seseorang untuk menemukan alternatif pilihan lain. Keempat, pemantauan dan pengevaluasian hasil pelaksanaan, contohnya seseorang sudah menabung di sebuah bank yang telah dipilih lalu seseorang itu meninjau kembali keputusan yang telah ia buat, apakah semua berjalan sesuai dengan apa yang ia bayangkan sebelumnya atau apakah keputusan yang ia buat sudah membuatnya merasa puas.²

² Herson Anwar, "Proses Pengambilan Keputusan Untuk Mengembangkan Mutu Madrasah,

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih suatu bank, faktor ini mampu memberikan sejauh mana kualitas keputusan tersebut akan ditetapkan. Beberapa faktor tersebut antara lain; Pertama, faktor sosial yang terdiri dari kelompok referensi yaitu seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang, kelompok referensi seperti keluarga, tetangga, dan teman sejawat.³ Selanjutnya terdapat peran dan status yang dapat dilihat dari kedudukan seseorang dalam lingkungan hidupnya yang mencerminkan harga diri seseorang tersebut di mata masyarakat, contohnya lurah yang memakai aksesoris serba mahal dan mengendarai sebuah mobil lamborghini . Kedua, faktor kepribadian terdiri dari umur dan tahapan dalam siklus hidup yang berarti nasabah pastinya telah dibentuk oleh siklus hidup keluarga, contohnya keputusan yang seseorang buat akan dipengaruhi oleh siklus hidup keluarga karena siklus hidup seseorang pastinya berawal dari keluarga . Selanjutnya pekerjaan, yang juga dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menentukan suatu barang atau jasa yang akan ia gunakan . Kemudian keadaan ekonomi, juga sangat mempengaruhi nasabah dalam memilih produk yang sesuai dengan pendapatan pribadinya, contohnya pedagang akan memilih produk yang sesuai dengan pendapatan yang ia dapat dalam memilih sebuah bank, ia akan memilih tabungan yang sesuai dengan kebutuhannya. Selanjutnya gaya hidup, seseorang yang berasal dari kelas sosial, kebudayaan dan

Nadwa Jurnal Pendidikan Islam, Vol.8, Nomor 1, April 2014., 45-48.

³ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta : PT Kharisma Putra Utama, 2003),. 10

pekerjaan yang sama bisa mempunyai gaya hidup yang berbeda tergantung dari pendapatan, kegiatan dan minat, contohnya ada seseorang artis A dan artis B yang memiliki gaya hidup yang berbeda, artis A memiliki gaya hidup yang mewah dan artis B memiliki gaya hidup yang sederhana hal ini menentukan pilihan kartu kredit yang ada dibank, artis A lebih memilih bank yang limit kartu kredit lebih besar karena untuk memenuhi gaya hidupnya yang mewah sedangkan artis B memilih bank yang limit nya rendah karena dirasa sudah cukup memenuhi gaya hidupnya yang sederhana.⁴ Ketiga, faktor psikologis terdiri dari motivasi yaitu dimana seorang nasabah sedang memahami suatu produk yang akan ia gunakan maka ia akan memperhatikan sesuatu yang samar seperti wujud, bentuk dan nama produk tersebut yang mempengaruhi keputusannya.⁵

3. Kisi-Kisi Instrumen

Instrumen ini dipilih untuk mengetahui alasan masyarakat di Kelurahan Tejosari untuk menjadi nasabah di Bank.

⁴ Bilson Simamora, Panduan Riset Perilaku Konsumen, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002),. 9-10

⁵ Nugroho J. Setiadi, Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer., 12

a. Wawancara

Analisis Keputusan

INDIKATOR	PERTANYAAN
<p>Analisis Keputusan</p> <p>Adanya sebuah pilihan yang dilakukan oleh seseorang pastinya berlandaskan sebuah logika dan pertimbangan dengan mengkaji fakta-fakta yang ada, serta dibutukannya alternatif-alternatif kebijakan untuk mendapat informasi dan mendapat mengevaluasi hasil yang baik. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah yaitu faktor sosial mencakup kelompok referensi serta peran dan status. Selanjutnya ada faktor kepribadian terdiri dari umur dan tahapan siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, serta gaya hidup. Kemudian faktor psikologis yang terdiri dari motivasi.</p>	<p>Pertanyaan kepada masyarakat di Kelurahan Tejosari yang menjadi nasabah di bank :</p> <p>a. Apakah anda menjadi nasabah pada sebuah bank yang ada di Metro, bank apa?</p> <p>b. Apakah anda mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menentukan bank mana yang akan anda pilih?</p> <p>c. Bagaimana anda memastikan bahwa bank itu benar-benar baik untuk anda dan memberikan keuntungan yang lebih?</p> <p>d. Apakah ketika anda memperoleh informasi tentang kondisi bank yang negatif apakah anda langsung mempercayai atau mencari bukti terlebih dahulu tentang isu tersebut?</p> <p>e. Apakah anda memperoleh pengaruh juga dari lingkungan terdekat anda dalam memilih sebuah bank?</p> <p>f. Apakah ada keluarga yang mengharuskan bank yang sama untuk melakukan transferan atau transaksi lainnya?</p> <p>g. Apakah gaya hidup anda mempengaruhi anda</p>

		dalam menentukan pilihan? h. Apa yang ingin anda peroleh dengan menjadi nasabah dalam suatu bank?
--	--	--

b. Dokumentasi

1. Data yang berkaitan dengan penelitian di Kelurahan Tejosari
2. Foto Wawancara

Pembimbing



Aisvah Sunarwan, M.Pd
NIDN. 0207021301

Metro, 03 Februari 2022

Peneliti



Yuliana
NPM. 1804101100



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0488/In.28/D.1/TL.01/02/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : YULIANA
NPM : 1804101100
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di TEJOSARI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI KELURAHAN TEJOSARI".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 15 Februari 2022



Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : b-0487/ln.28/D.1/TL.00/02/2022
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
LURAH TEJOSARI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0488/ln.28/D.1/TL.01/02/2022,
tanggal 15 Februari 2022 atas nama saudara:

Nama : YULIANA
NPM : 1804101100
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di TEJOSARI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI KELURAHAN TEJOSARI".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Metro, 15 Februari 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**PEMERINTAH KOTA METRO
KECAMATAN METRO TIMUR
KELURAHAN TEJOSARI**

Jl. Stadion Tejosari Kecamatan Metro Timur
email: kelurahan.tejosari.metrotimur@gmail.com

Tejosari, 10 Maret 2022

Nomor : 100/48 IC.4.4/2022
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Research

Kepada :
Yth. Bapak Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri
Metro
di -

TEMPAT

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-0487/In.28/D.1/TL.00/02/2022 tanggal 15 Februari 2022, perihal Permohonan Izin Research guna penulisan skripsi/karya ilmiah dengan judul ("ANALISIS PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MENJADI NASABAH BANK DI KELURAHAN TEJOSARI").

Kami dari Kelurahan Tejosari mengizinkan/memberi izin kepada saudara :

Nama : YULIANA
NPM : 1804101100
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Guna Penelitian tersebut untuk mendapatkan informasi atau data, di Kelurahan Tejosari.

Demikian Surat Persetujuan Izin Research ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-359/In.28/S/U.1/OT.01/04/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

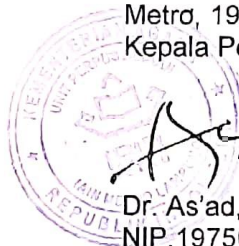
Nama : Yuliana
NPM : 1804101100
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804101100

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 19 April 2022
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H. *le*
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Yuliana
NPM : 1804101100
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Proses Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Menjadi Nasabah Bank Di Kelurahan Tejosari** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 18 April 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Nisa



Wawancara dengan Ibu Yanti



Wawancara dengan Bapak Ibind



Wawancara dengan Dani



Wawancara dengan Ibu Umi



Wawancara dengan Bapak Agus



Wawancara dengan Ibu Suci



Wawancara dengan Kurnia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama, Yuliana lahir pada tanggal 15 juli 2000 di Metro, Lampung. Peneliti lahir dari pasangan Bapak Yusuf (Alm) dan Ibu Rokasih. Peneliti merupakan anak Keempat dari empat bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di MIN 2 Metro Pusat, lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 3 Metro Pusat, lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan di SMA Negeri 4 Metro Pusat, lulus pada tahun 2018. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru jalur UM-PTKIN.