

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Efisiensi

a. Definisi Efisiensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi diartikan sebagai ketepatan bagaimana sesuatu dilakukan dan kemampuan untuk melakukan suatu tugas secara tepat dan akurat tanpa membuang uang, waktu dan tenaga. Berikut adalah definisi ahli tentang efisiensi:

- 1) Menurut Mulyamah, konsep efisiensi adalah ukuran untuk membandingkan penggunaan input yang direncanakan dengan penggunaan yang sebenarnya.
- 2) Menurut S.P. Hasibuan, konsep efisiensi adalah perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (hasil manfaat dan sumber daya yang digunakan), hasil yang optimal dicapai melalui penggunaan sumber daya yang terbatas. Dengan kata lain, hubungan antara hal-hal yang telah selesai.¹

Efisiensi adalah sebuah kondisi ideal yang masyarakat dapat peroleh dari hasil maksimal dari pemanfaatan sumber daya yang dimiliki. Efisiensi adalah kata untuk kesuksesan seseorang atau organisasi yang menjalankan bisnis, diukur dengan jumlah sumber daya yang digunakan guna mencapai hasil dari aktivitas yang dilakukan. Dengan kata lain, efisiensi adalah perbandingan antara sumber dan hasil. Jika dikaitkan dengan teori sistem, efisiensi membandingkan pemasukan (*input*) dan pengeluaran (*output*). Input yang diproses akan memberikan output sesuai dengan ukuran dan standar tertentu. Efisiensi produktif di institusi seperti bank syariah menggunakan biaya emisi dalam bentuk investasi pembiayaan yaitu semacam

¹ Putri dan Ummul Hanifah. "Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan." *INA-Rxiv*: Universitas Negeri Padang (2018): 2.

mekanisme produksi bank untuk mendapatkan hasil terbaik dari investasi.²

b. Efisiensi Perbankan

Bank Syariah termasuk bank efisien kontrol yang baik atas keuangan dan kegiatan bisnis dengan meminimalkan biaya volume produksi yang sama. Efisiensi merupakan cerminan kualitas dan kesehatan bank. Menurut penelitian Farrell menjelaskan efisiensi dalam perusahaan dengan kata lain, efisiensi teknis (*technical efficient*) dan efisiensi alokasi. Sementara itu, ia juga menjelaskan ada tiga konsep dalam hal efisiensi bank, yaitu efisiensi biaya, efisiensi pendapatan standar dan efisiensi keuntungan alternatif.³

Muharam dan Rizki menjelaskan bahwa efisiensi bank secara keseluruhan dapat dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Efisiensi dalam skala
Bank dapat mencapai efisiensi perbankan yang dapat bekerja dengan skala hasil yang berkelanjutan tidak henti-hentinya.
- 2) Efisiensi ruang lingkup
Bank dapat mencapai efisiensi jika memiliki kemampuan untuk mengeksekusi kegiatan diversifikasi distribusinya.
- 3) Efisiensi teknis
Bank dapat mencapai efisiensi teknis jika memungkinkan menyatakan bahwa ada hubungan antara *input* dan *output* dalam proses produksi. Artinya saat menggunakan sejumlah *input* tertentu dapat menghasilkan *output* secara bersamaan seperti menghasilkan jumlah *output* maksimum atau spesifik jumlah minimum entri diperlukan.

² Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 262-263.

³ Tariman, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Indonesia Periode 2012-2016)," (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018): 24.

4) Efisiensi atribusi

Bank dapat mencapai tingkat efisiensi tertentu jika memungkinkan menentukan hasil berbeda yang menghasilkan keuntungan maksimum.

c. Efisiensi dalam Islam

Pentingnya keberadaan bank syariah perspektif Islam untuk kemakmuran yang adil. Efisiensi tidak didasarkan pada kinerja dalam hal implementasi keuntungan yang paling baik dicapai, dengan upaya terbaik memperhatikan etika syariah yang berlaku.⁴

Rosniar dan Takidah dari sudut pandang Islam, efisiensi adalah upaya untuk memaksimalkan *output* yang diperoleh dan meningkatkan keuntungan dengan mengelola *input* secara optimal tanpa pihak-pihak yang terlibat. Seseorang yang tertindas (dirugikan) baik oleh orang lain maupun alam. Salah satu ayat yang bisa dijadikan landasan adalah ayat 103-104 dari Al-Qur'an Surat al-Kahfi yang berbunyi :

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا ﴿١٠٣﴾ الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يُحْسَبُونَ أَنَّهمْ مُّحْسِنُونَ صُنْعًا ﴿١٠٤﴾

Artinya: Katakanlah (Muhammad), “Apakah perlu Kami beri tahukan kepadamu tentang orang-orang yang paling rugi perbuatannya?”. (Yaitu) orang yang sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia, sedangkan mereka mengira telah berbuat sebaik-baiknya. (Q.S. Al-Kahfi: 103-104)⁵

d. Pengukuran Efisiensi

Menurut Muharam dan Pusvitasari ada tiga jenis pendekatan pengukuran efisiensi.⁶

⁴ Tariman, “Analisis Faktor-faktor...”, 25.

⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Surat Al-Kahfi: 103-104, 305.

⁶ Wahab, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Bank Umum Syariah di Indonesia dengan Pendekatan Two Stage Stochastic Frontier

1) Pendekatan Rasio

Pendekatan rasio untuk mengukur efisiensi dilakukan dengan menghitung rasio output dan input tangan kedua. Pendekatan ini dinilai efisien tinggi ketika daya maksimum dapat ditunjukkan dengan lebih sedikit usaha.

$$Efisiensi = \frac{Output}{Input}$$

Pendekatan rasio ini memiliki kelemahan apabila banyak *input* dan banyak *output* yang dihitung, komputasi pada saat yang sama menghasilkan banyak hasil perhitungan yang mengarah pada asumsi yang tidak jelas.

2) Pendekatan Regresi

Pendekatan ini untuk mengukur efisiensi menggunakan model dengan tingkat *output* tertentu, tergantung pada tingkat *input*.⁷

$$Y = (X_1, X_2, X_3, X_4, \dots X_n)$$

Di mana :

$$Y = \text{Output}$$

$$X = \text{Input}$$

Relasi yang dapat digunakan untuk membuat Unit Kegiatan Ekonomi (UKE) pada tingkat masukan tertentu. UKE dapat dikatakan efisien jika ingin menghasilkan lebih banyak *output* dari pada *output* hasil estimasi. Kelemahan dari pendekatan ini adalah ketidakmampuan untuk menangani banyak pintu keluar karena itu hanya persamaan regresi ruang untuk tampilan keluar. Ketika sudah selesai kemudian menggabungkan banyak *output* menjadi satu indikator Informasi yang dihasilkan tidak detail lagi.

3) Pendekatan *Frontier*

Pendekatan *frontier* yang mengukur efisiensi menonjolkan dua jenis pendekatan yaitu pendekatan parametrik dan pendekatan non

Approach (Studi Analisis di Bank Umum Syariah”, *Jurnal Economica* Volume VI Edisi 2 (Oktober 2015): 62.

⁷ Wahab, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi....”, 63.

parametrik. Tes parametrik adalah tes dengan model adanya syarat tertentu mengenai sumber penelitian (populasi). Sedangkan untuk pendekatan non parametrik adalah tes dengan model tidak adanya syarat tertentu mengenai sumber penelitian (populasi) atau modelnya tidak kompatibel.⁸

e. Indikator Efisiensi

Indikator efisiensi kerja dapat dilihat dari tiga aspek:

- 1) Pencapaian atau tujuan sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Penghematan atau pengurangan penggunaan sumber daya dalam melakukan kegiatan.
- 3) Memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki.⁹

2. Member (Anggota/Nasabah)

a. Definisi Nasabah

Nasabah adalah *customer*, yaitu individu atau sebuah perusahaan yang memperoleh keuntungan atau produk dan jasa dari satu perusahaan dari hasil membeli, menyewakan, dan melayani. Nasabah berdasarkan Pasal 1 Ayat 17 UU No. 10 Tahun 1998 adalah “Pengguna Layanan Perbankan“. Nasabah penting dalam industri perbankan, menurut para ahli mengatakan sebagai berikut:

Menurut Kasmir, “Nasabah adalah konsumen yang menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”. Menurut Saladin, nasabah adalah konsumen sebagai penyedia dana. Menurut Tjiptono, pengertian nasabah adalah seseorang yang menggunakan produk atau layanan bank.

Menurut Komaruddin, nasabah adalah seseorang yang memiliki bisnis dengan rekening giro, deposito, atau tabungan seperti halnya bank. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang perseorangan atau badan hukum

⁸ Wahab, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi...”, 64.

⁹ Muhammad Basri dan Rosfiah Aarsal, “Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari”, *Journal Publichuo* 5, no.4 (2022): 1129.

(perusahaan) yang memiliki rekening setoran, pinjaman dan transaksi simpanan di bank.

b. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 UU Perbankan, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa perbankan. Nasabah bank dikategorikan sebagai berikut:

- 1) Nasabah simpanan adalah nasabah yang menyetor dana di bank dalam bentuk deposito perjanjian perbankan dengan nasabah.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh kredit atau pinjaman berbasis syariah, atau diidentifikasi di bawah kontrak bank yang bersangkutan.¹⁰

c. Prinsip Mengenal Nasabah

Penerapan prinsip kehati-hatian dalam industri perbankan demi menjaga kepercayaan publik terhadap deposan dana dan penciptaan bank yang kokoh. Salah satu cara untuk menegakkan prinsip kehati-hatian. Dengan kata lain, adanya penerapan prinsip dapat mengetahui karakter nasabah. Penerapan prinsip pengenalan karakter ini dipandang sebagai cara yang penting dalam melindungi kesehatan bank.

Di Indonesia, prinsip mengetahui karakter nasabah ditetapkan terlebih dahulu berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 tentang Pelaksanaan Memahami Prinsip Nasabah yang terakhir diubah dengan PBI No. 5/21/PBI/2003 tentang “*know your customer principles*“. Bank memverifikasi identitas nasabah dan memantau aktivitas transaksi nasabah, termasuk melaporkan transaksi mencurigakan meliputi :

- 1) Transaksi keuangan yang menyimpang dari profil, karakteristik dan perilaku transaksi nasabah.
- 2) Transaksi keuangan oleh nasabah yang dilakukan tujuannya untuk menghindari pelaporan transaksi

¹⁰ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth* 14, no. 2 (2016): 50.

terkait seperti dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang dan kemudian diubah menjadi UU No. 25 2003.

- 3) Transaksi keuangan yang dilakukan atau dibatalkan dalam penggunaan aset dengan sumber pendapatan yang meragukan.

Dengan menerapkan prinsip ini, bank diharapkan tidak hanya mengenal pelanggan secara harfiah, tetapi dapat mengetahui detailnya lebih inklusif serta tidak hanya mengetahui identitas pelanggan terkait dengan profil dan jenis transaksi nasabah yang dilakukan melalui layanan perbankan.¹¹

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenal nasabah (know your customer principle) sangatlah penting untuk dilakukan. Sektor perbankan menjaga stabilitas kesehatan bank bersama perkembangan teknologi dan informasi, produk dan jasa yang semakin kompleks. Perbankan juga mengatasi risiko yang dihadapi. Peningkatan risiko ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas manajemen. Selain itu, peraturan tentang penerapan prinsip mengenal nasabah nantinya akan menyempurnakan standar internasional dengan menguasainya persyaratan baru yang disebut *customer due diligence* dan *enhanced due diligence*.

3. Perception (Persepsi)

a. Definisi Persepsi

Menurut Vita Vitasaridessy dan Siti Roudhotul, persepsi adalah sebuah pandangan individu mengenai sebuah peristiwa atau kejadian. Persepsi terbentuk dari pengalaman ataupun pengharapan individu. Adanya persepsi yang berbeda akan menimbulkan retaknya sebuah komunikasi. Misalnya, kata “beton” akan memunculkan perbedaan persepsi antara orang awam dan ahli bangunan. Persepsi menurut Richardus Eko

¹¹ Nindyo Pramono, *Bunga Rampai Hukum Bisnis* (Bandung: Citra Aditya, 2006), 218-219.

Indrajit, diartikan sebuah penilaian, pendapat, harapan atau anggapan tentang suatu hal.¹²

Menurut Sidik Puryanto dkk, persepsi diartikan sebagai pemikiran yang muncul pada diri seseorang dalam kondisi tertentu dan dimiliki oleh setiap orang. Ide persepsi digeneralisasikan dari beberapa pengetahuan yang diepistemologikan sesuai dasar yang dimiliki oleh setiap individu, baik atas dasar rasio realitas, dan atau realitas yang dirasiokan melalui proses berfikir atau disebut juga generalisasi keberpihakan dan diyakini sebagai sebuah kebenaran.¹³

Menurut Miftah Thoha mengartikan bahwa persepsi adalah sebuah proses kognitif yang dialami oleh seseorang dalam memahami setiap informasi (penciuman, pendengaran, penglihatan, penghayatan dan perasaan). Persepsi dapat dikatakan sebagai rangsangan yang dapat diterima melalui panca indra melalui seleksi dan diinterpretasikan oleh manusia untuk membuat gambaran besar dari objek tertentu. Perbedaan persepsi antar individu juga dapat disebabkan oleh perbedaan tingkat pemahaman, tingkat kecerdasan dan harapan masing-masing individu.

Menurut Kotler, proses perseptual adalah perhatian selektif pertama dan utama karena orang-orang berinteraksi setiap hari. Sedangkan menurut Uday, didefinisikan sebagai proses perseptual meliputi proses penerimaan dan pemilihan stimulus, proses pengorganisasian dan proses Interpretatif. Pada dasarnya, proses persepsi setiap individu adalah sama. Namun, persepsi setiap berbeda-beda. Hal ini terjadi karena perkembangan kognitif dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti psikologi, keluarga dan budaya.¹⁴ Persepsi menafsirkan dan mengatur pengalaman sensorik, memberi makna pada dunia sekitar sebagai sebuah

¹² Richardus Eko Indrajit dan Richardus Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern: Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja* (Yogyakarta: Preinexus, 2016), 114.

¹³ Sidik Puryanto, *Pendidikan Konflik Berbasis Budaya Bangsa Indonesia*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2018), 66.

¹⁴ Kotler, *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Bumi Persada, 2000), 103.

proses. Cara orang melihat sesuatu mungkin berbeda secara realitas objektif.

Stephen P Robbins mengemukakan bahwa persepsi merupakan dasar pemikiran mengenai suatu proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Manusia selalu berhubungan dengan lingkungan. Hubungan ini dibangun melalui penglihatan, pendengaran dan rasa.

b. Macam-Macam Persepsi

Proses pemahaman terhadap rangsang atau stimulus yang diperoleh sehingga mengakibatkan persepsi dibagi beberapa jenis antara lain:

1) Persepsi Visual

Penglihatan berasal dari kata melihat. Melihat adalah keterampilan pengenalan dan interpretasi cahaya yang merupakan salah satu indera alat tubuh.¹⁵ Seperti halnya manusia, banyak hewan yang memiliki penglihatan kurang tajam sehingga menggunakan indera lain untuk memahami lingkungan. Misalnya, pendengaran kelelawar. Orang dengan penglihatan yang buruk dapat diperbaiki dengan prostetik atau operasi plastic. Jadi, persepsi visual ini merupakan topik utama tentang persepsi secara umum dan biasanya paling sering dibahas dalam konteks sehari-hari.

2) Persepsi Auditori

Auditori adalah indera pendengaran (telinga). Mendengar adalah kemampuan untuk merasakan suara pada manusia dan hewan terutama melalui sistem pendengaran telinga, saraf, dan menuju otak. Tidak semua binatang dapat mengenali semua suara, hanya dapat mendeteksi amplitudo dan frekuensi tertentu. Sedangkan manusia dapat mendengar dari 20 Hz sampai 20.000 Hz. Ketika dipaksa untuk mendengarkan frekuensi yang terlalu tinggi, pendengaran dapat terganggu seiring berjalannya waktu.

¹⁵ Abdul Rahman Saleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), 110.

3) Persepsi Perabaan

Persepsi perabaan dirasakan melalui indera peraba, yaitu kulit. Kulit terbagi menjadi 3 bagian yaitu epidermis, dermis dan jaringan subkutan. Sebagai sarana untuk melindungi bagian dalam otot dan sebagai sarana untuk menyentuh yang dilengkapi dengan reseptor yang peka terhadap berbagai rangsangan sebagai sarana ekskresi untuk termoregulasi. Sehubungan dengan fungsinya sebagai titik kontak, kulit dilengkapi dengan reseptor khusus.¹⁶

4) Persepsi Penciuman

Penciuman atau *olfactory* berasal dari indera penciuman. Hidung sebagai indera penciuman untuk mencium bau yang ditangkap atau dirasakan. Sensasi ini dimediasi oleh sel-sel sensorik khusus di rongga hidung yaitu sel sensorik antena vertebrata dan juga invertebrata. Untuk binatang inhaler, mendeteksi bahan kimia yang mudah menguap dalam sistem bau pada fase penciuman.

5) Persepsi Pengecapan

Persepsi rasa berasal dari indera pengecap yaitu lidah. Rasa atau sekresi adalah bentuk kemoreseptor langsung salah satu dari lima indera tradisional. Pengertian ini mengacu pada kemampuan untuk mengetahui rasa zat seperti makanan dan racun pada manusia dan pada vertebrata lain. Rasa terkait dengan penciuman dalam persepsi otak, seperti pengalaman rasa klasik yaitu manis, asin, asam, pahit dan lain-lain. Baru-baru ini, ahli psikofisika dan ahli saraf telah menyarankan bahwa ada rasa lainnya selain yang telah disebutkan.

Menurut Sunaryo, ada dua jenis persepsi antara lain:

¹⁶ Abdul Rahman Saleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, 110.

- 1) Persepsi eksternal yaitu persepsi yang muncul sebagai akibat dari rangsangan atau pengaruh lingkungan.
- 2) Persepsi internal (kesadaran diri) yaitu persepsi yang muncul sebagai akibat dari rangsangan atau pengaruh dari diri sendiri.¹⁷

c. Indikator Persepsi

Persepsi adalah kesan yang diberikan kepada seseorang oleh individu dengan tujuan menambah makna. Perspektif sangat penting karena menggunakan konsep masa lalu, terutama adanya elemen penjurian atau objek konfirmasi. Robbins lebih tepat mencirikan *pointer perceptual* dalam tiga cara :

- 1) Penerimaan
Proses penerimaan (reseptif) adalah penanda peristiwa positif pada tingkat fisiologis, terutama dalam tugas-tugas yang menangkap perbaikan lingkup eksternal.
- 2) *Need*
Kebutuhan hal tertentu yang nantinya akan menjadi pusat perhatian.
- 3) Evaluasi
Evaluasi individu dengan melakukan input eksternal yang ditangkap oleh panca indra. Hal ini menjadi penilaian subjektif bagi mereka.¹⁸

d. Proses Persepsi

Jalan Kebijakan tidak dapat dipisahkan dari cara paling umum untuk menyatakan peristiwa yang dirasakan individu sebagai hubungan mereka dengan dunia luar dan diri mereka sendiri. Proses persepsi sendiri terjadi selangkah demi selangkah sebagai berikut :

- 1) Siklus interaksi normal atau aktual adalah metode yang berkaitan dengan persepsi manusia tentang perbaikan.

¹⁷ Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan* (Jakarta: Penerbitan Buku Kedokteran EGC, 2004), 94.

¹⁸ Fitri Jayanti dan Nanda Tika Arista, "Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura", *Kompetensi* 12, no. 2 (2018): 213.

- 2) Siklus interaksi normal atau nyata. Ini adalah metode untuk mendeteksi peningkatan melalui persepsi manusia.
- 3) Siklus mental adalah perjalanan yang muncul dari perhatian individu terhadap perbaikan yang diterima reseptor.

e. Syarat Persepsi

Syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki objek perseptual.
- 2) Ada kehati-hatian yang merupakan langkah awal dalam persiapan dalam pengakuan.
- 3) Adanya organ indera atau reseptor, yaitu alat yang menerima rangsangan. Dengan kata lain, saraf sensorik sebagai alat untuk mentransmisikan rangsangan ke otak dan sebagai alat untuk memberikan jawaban.¹⁹

f. Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Faktor faktor yang mempengaruhi terbentuknya persepsi masyarakat adalah :

- 1) Faktor Internal
 - a) Pengalaman
 - b) Kebutuhan zaman
 - c) Nilai yang Sesuai
 - d) Harapan
- 2) Faktor Eksternal
 - a) Penampilan produk
 - b) Kondisi lingkungan
 - c) Sifat stimulus (fitur produk, atribut, branding dan lain-lain).

Persepsi adalah proses yang digunakan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan masukan informasi dunia untuk menciptakan gambaran dunia yang bermakna. Mengetahui persepsi adalah proses menggunakan indera Anda untuk menafsirkan, mengingat dan mengatur objek di sekitar. Persepsi

¹⁹ Fitri Jayanti dan NandaNanda Tika Arista, “Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan...”, 214.

muncul karena adanya pengaruh atau rangsangan dari lingkungan sekitar dan diri individu itu sendiri.²⁰

Menurut Abdul Rahman Saleh, faktor yang mempengaruhi persepsi adalah :

a) Perhatian Selektif

Dalam kehidupan, setiap momen diabadikan karena banyak dorongan dari lingkungan. Oleh karena itu, tidak ada objek atau fenomena lain yang terjadi dan semuanya tunduk terhadap observasi.

b) Karakteristik Stimulus

Stimulus bergerak di antara stimulus lain untuk menarik lebih banyak perhatian juga daya tarik terbesar kontras antara latar belakang dan intensitas rangsangan terkuat.

c) Kebutuhan

Kebutuhan individu sangat mempengaruhi persepsi. Kebutuhan ini bisa menjadi kebutuhan pokok seperti keadaan lapar dan ingin makan. Demikian pula, kebutuhan permanen seseorang butuh ketenaran, segalanya mempengaruhi persepsi.²¹

d) Nilai Budaya

Kebudayaan mempengaruhi perkembangan bagaimana orang bertindak dan berpikir sebagai salah satu fungsi mental juga tidak terlepas dari persepsi budaya. Nilai kebudayaan adalah bagian dari budaya juga mempengaruhi persepsi.

e) Pengalaman Masa Lalu

Pengalaman masa lalu sangat mempengaruhi bagaimana orang memandang dunianya. Pengalaman mempersiapkan seseorang/benda/gejala yang dipedulikan sehingga hampir sama dengan pengalaman pribadinya. Orang yang memiliki pengalaman bekerja dengan

²⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* (Jakarta: Indeks, 2002), 198.

²¹ Halimah, "Persepsi Orang Tua terhadap Minat Studi Lanjut Anak Perempuan ke Perguruan Tinggi di Desa Getassrabi Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus", (Skripsi, IAIN Kudus, 2019), 12.

tipe orang tertentu lebih mungkin melakukan hal-hal khusus. Ethers membuktikan pengalaman itu berguna orang-orang yang meningkatkan kemampuan persepsi mereka.

f) Latar belakang

Latar belakang memengaruhi apa yang dipilih dalam persepsi. Orang dengan latar belakang mencari orang-orang tertentu dengan latar belakang yang sama dengan mereka untuk mengikuti dimensi serupa. Misalnya berpengalaman pelatihan di institusi yang sudah dikenal yang memiliki pendidikan serupa.²²

4. Peningkatan Nasabah

a. Pengertian Peningkatan Nasabah

Menurut Moelino seperti yang dikutip Sawiwati, Peningkatan adalah sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik, bahwa dalam makna kata “meningkatkan” tersirat adanya unsur proses yang bertahap dari tahap terendah tahap menengah dan tahap akhir atau tahap puncak sedangkan “meningkatkan atau peningkatan” yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah peningkatan nasabah.

Peningkatan jumlah nasabah adalah suatu proses untuk kenaikan atau penambahan jumlah pengguna jasa atau pembeli produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Jadi dengan meningkatnya jumlah nasabah pada suatu perusahaan maka akan semakin berkembang pula perusahaan tersebut.

Peningkatan jumlah nasabah adalah semakin meningkat kadang juga bisa menurun, hal ini tergantung pada cara atau strategi bank itu sendiri dalam mencari atau mempertahankan jumlah nasabahnya.

²² Halimah, “Persepsi Orang Tua...”, 13.

b. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Peningkatan Nasabah

Adapun faktor yang menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah adalah :²³

- 1) Karyawan harus menarik, baik dari segi penampilannya, gaya berbicara maupun gerak geriknya sehingga tidak bosan berhadapan dengan nasabah.
- 2) Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan serta melayani nasabah, dengan pelayanan yang di berikan harus benar dan cepat.
- 3) Ruang tunggu yang tenang dan nyaman sehingga begitu nasabah dapat merasakannya, seperti ruangan yang lebar dan dekorasi yang indah.
- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga nasabah sesuai dengan keinginan nasabah.
- 5) Keragaman dan kelengkapan produk yang membuat nasabah tertarik berhubungan dengan perusahaan. Dalam suatu lokasi hendaknya produk yang di jual selengkap mungkin sehingga nasabah memiliki banyak pilihan.
- 6) Lokasi usaha yang memberikan keamanan, serta untuk usaha tertentu tersedia parkir yang memadai.

c. Indikator Peningkatan Jumlah Nasabah

Menurut teori Kotler menyatakan indikator peningkatan jumlah konsumen ini di tentukan berdasarkan puas atau tidaknya konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen yang akan menentukan peningkatan dari jumlah konsumen dengan memicu minat beli atau keputusan membeli kembali.²⁴ Adapun Indikator peningkatan jumlah konsumen tersebut ialah :

1. Re-purchase: membeli kembali, dimana konsumen tersebut akan kembali pada perusahaan untuk

²³ Wian Widhiani dan Wawan Oktriawan, “Pengaruh Prosedur Pembiayaan Arrum Haji Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pegadaian (Persero) Syariah Veteran Purwakarta)”, *Shar-E: Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah* 7, no. 2 (2021): 130-131.

²⁴ Wian Widhiani dan Wawan Oktriawan, “Pengaruh Prosedur Pembiayaan...”, 131.

mencari barang atau jasa. Konsumen yang puas akan melakukan pembelian kembali apabila barang yang di hasilkan dapat memenuhi hasrat konsumen.

2. Menciptakan Word-of-mouth : Kesedian pelanggan dalam merekomendasikan produk yang telah dimanfaatkan kepada orang, Konsumen yang mendapatkan manfaat dan puas atas hasil yang di terima akan merekomendasikan kepada orang lain sehingga jumlah konsumen suatu perusahaan akan meningkat.
3. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Keadaan ini akan menciptakan hasrat beli pada perusahaan yang sama namun dengan produk yang berbeda. Kecenderungan akan hal ini menimbulkan loyalitas konsumen akan suatu perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari hasil penelitian sejenis yang sangat baik. Di bawah ini adalah penelitian sebelumnya dalam beberapa bentuk jurnal dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian pertama dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi“ yang dilakukan oleh Stevani Agnes Tasya et.al pada tahun 2020. Hasil dari penelitian ini yaitu menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Berastagi. Perubahan peningkatan jumlah nasabah dapat dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan sebesar 78,70%, sedangkan sisanya 21,30% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan sebagai variabel dalam penelitian.²⁵

²⁵ Stevani Agnes Tasya, Rasmulia Sembiring, Kristanty Marina Natalia Nadapdap, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi”, *Jurnal Ilmiah Methonomi* (2020): 11.

Penelitian kedua dengan judul “Analisis Penerapan Teori Antrian Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Nasabah Di Bank Mandiri Cabang Pembantu Di Jalan Jawa Jember” yang dilakukan oleh Erri Cahyo Krisbianto et.al pada tahun 2014. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah jumlah kasir yang optimal yang digunakan sebanyak 2 kasir untuk kondisi sepi, 3 untuk kondisi normal dan 4 untuk kondisi ramai, dari 4 kasir yang dimiliki oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Jember.²⁶

Penelitian ketiga oleh Tiara Maharani et.al pada tahun 2023 "pengaruh kualitas produk kredit angsuran sistem fidusia (kreasi) terhadap peningkatan jumlah nasabah: studi kasus pada PT Pegadaian Cabang Pungkur Kota Bandung". Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.²⁷

Penelitian keempat dalam judul "Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari" tahun 2022 yang ditulis oleh Muhammad Basri, Rosfiah Arsal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas kerja dan efisiensi kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi Dinas Sosial Kota Kendari. Semakin baik efektivitas dan efisiensi kerja pegawai, akan memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kinerja organisasi yang ditandai dengan meningkatnya kualitas dan produktivitas pelayanan, inovasi yang lebih kreatif dan pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan.²⁸

²⁶ Erri Cahyo Krisbianto, Eka Bambang Guminto, Hadi Wahyono, “Analisis Penerapan Teori Antrian Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Nasabah Di Bank Mandiri Cabang Pembantu Di Jalan Jawa Jember”, *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)* (2014): 1.

²⁷ Tiara Maharani, Tasya Siti Oktaviani, Widwi Handari Adji, “Pengaruh Kualitas Produk Kredit Angsuran Sistem Fidusia (Kreasi) terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah: Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Pungkur Kota Bandung”, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5 No 1 (2022): 30.

²⁸ Uhammad Basri dan Rosfiah Arsal, "PENGARUH EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA PEGAWAI TERHADAP KINERJA ORGANISASI DINAS SOSIAL KOTA KENDARI", *Journal Publicuho* 5, no. 4 (2022): 1127.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Rosa Yulistia pada tahun 2017 dalam skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Di Bank BTN KCS Palembang". Hasil penelitian Persepsi Nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih menabung di bank BTN KCS Palembang.²⁹

Adapun yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada objek dan jenis penelitiannya. Penulis memilih objek KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso dan menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) yang dilakukan secara langsung dengan mendatangi nasabah secara *door to door* dengan dibantu oleh *funding officer*.

Pada penelitian ini ditemukan persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas antara lain :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Stevani Agnes Tasya, Rasmulia Sembiring, Kristanty Marina Natalia Nadapdap dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia	Mengkaji tentang peningkatan jumlah nasabah	a) Objek penelitian b) Topik pembahasan mengenai pembuatan aplikasi antrian sedangkan peneliti meneliti pengaruh hubungan variabel

²⁹ Rosa Yulistia, "PENGARUH PERSEPSI NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MEMILIH MENABUNG DI BANK BTN KCS PALEMBANG", (Skripsi, UIN Raden Fatah PalembangPalembang, 2017), 72.

	(Persero), Tbk., Cabang Berastagi”, (2020).		
2	Erri Cahyo Krisbianto, Eka Bambang Guminto, Hadi Wahyono dengan judul “analisis penerapan teori antrian guna meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah di Bank Mandiri cabang pembantu di Jalan Jawa Jember”, (2014).	Mengkaji tentang efisiensi	a) Jenis penelitian b) Objek penelitian c) Topik pembahasan untuk menganalisis dan mengetahui jumlah jalur fasilitas dan kinerja pelayanan yang optimal
3	Tiara Maharani, Tassya Siti Oktaviani, Widwi Handari Adji dengan judul “pengaruh kualitas produk kredit angsuran sistem fidusia (kreasi) terhadap peningkatan jumlah nasabah: studi kasus pada PT Pegadaian Cabang Pungkur Kota Bandung”, (2023).	Mengkaji tentang peningkatan jumlah nasabah	a) Objek penelitian b) Topik pembahasan mengenai kualitas produk kredit angsuran sistem fidusia (KREASI) dapat memiliki pengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah
4	Muhammad Basri, Rosfiah Arsal dengan judul “Pengaruh Efektivitas Dan	Mengkaji tentang efisiensi	a) Objek penelitian b) Topik pembahasan mengenai pengaruh

	Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari”, (2022).		efektivitas dan efisiensi kerja terhadap kinerja organisasi pada Dinas Sosial Kota Kendari
5	Rosa Yulistia Dengan Judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Menabung Di Bank BTN KCS Palembang”, (2017).	Mengkaji Tentang Persepsi Nasabah	a) Objek Penelitian b) Topik Pembahasan Mengenai Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung
6	Rizki Cahyani dengan judul “Pengaruh Efisiensi dan <i>Member Perceptions</i> Dalam Penggunaan Printer Thermal Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara)”, (2022).	Mengkaji tentang peningkatan jumlah nasabah	a) Objek penelitian b) Topik pembahasan utama mengenai pengaruh efisiensi dan <i>member perceptions</i> dalam penggunaan printer thermal terhadap peningkatan jumlah nasabah.

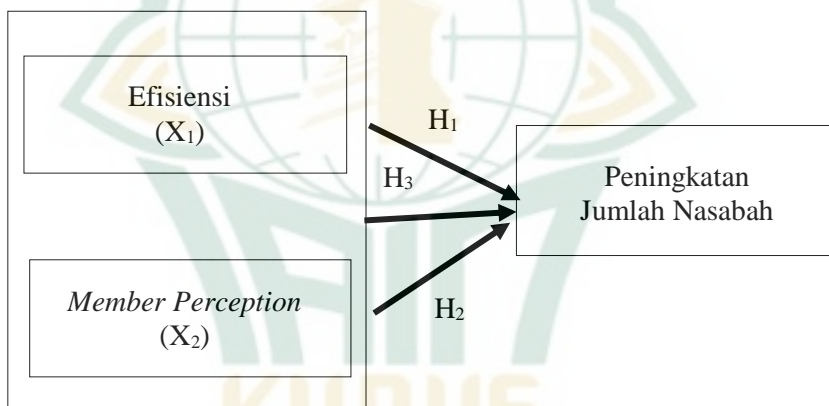
C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir penelitian adalah landasan pemikiran penelitian dan merupakan seperangkat fakta, pengamatan, dan studi penelitian yang membahas teori dan

konsep yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian.³⁰

Kerangka kerja berfungsi sebagai dasar untuk mengatasi masalah penelitian yang ditimbulkan oleh pernyataan masalah. Untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang salah, disarankan menggunakan kerangka kerja konseptual. Pemikiran disusun sedemikian rupa sehingga hasil penelitian dapat diverifikasi dan akurat, dan dasar penempatan ini adalah gagasan dari penelitian literatur yang harus didukung oleh pengetahuan lain yang relevan sebelumnya. Berdasarkan faktor-faktor yang dipilih dan dapat dengan mudah mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penelitian dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.³¹

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Berdasarkan teori serta kajian pustaka bisa dijelaskan bahwa peningkatan jumlah nasabah (Y) dapat dipengaruhi oleh 2 hal, yakni efisiensi yang menjadi variabel independent (X₁), *member perception* sebagai variabel independent (X₂). Apabila peningkatan jumlah nasabah yang terjadi pada KSPPS Berkah

³⁰ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 125.

³¹ Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 166-168.

Abadi Gemilang Cabang Troso dipengaruhi oleh faktor efisiensi dan *member perception* dalam penggunaan printer thermal ini dapat dikatakan alat ini sangat memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan jumlah nasabah koperasi.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk masalah penelitian yang dirumuskan sebagai pertanyaan. Jawaban yang diberikan dianggap pendahuluan karena hanya didasarkan pada teori umum dan bukan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³²

Hipotesis umumnya didefinisikan sebagai jawaban tentatif (pernyataan) untuk pertanyaan penelitian. Hipotesis disusun hanya pada tipe studi inferensi, yaitu studi tipe pendekatan kuantitatif yang ditujukan untuk pengujian. Pengujian hipotesis selalu dilakukan dengan teknik analisis statistik inferensial, sedangkan penelitian deskriptif tidak mengharuskan hipotesis dirumuskan secara eksplisit.

Hipotesis merupakan ekspresi hubungan antar variabel dalam hal tanggapan terhadap pernyataan yang diterima secara tentatif yang dapat menjelaskan fakta yang diamati. Kelemahan berarti kurangnya fakta.³³ Berikut ini hipotesis yang muncul dalam penelitian ini :

- H₁ : Efisiensi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dalam penggunaan printer thermal.
- H₂ : *Member perceptions* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dalam penggunaan printer thermal.
- H₃ : Efisiensi dan *member perceptions* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dalam penggunaan printer thermal.

³² Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), 47.

³³ Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 47.