REPOSITORI STAIN KUDUS

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Respon

Respon adalah reaksi dari sesuatu yang terjadi.[1] Respon berasal dari kata *response,* yang berarti jawaban, balasan atau tanggapan (*reaction*). Dalam pembahasan teori respon tidak terlepas dari pembahasan proses teori komunikasi, karena respon merupakan timbal balik dari apa yang dikomunikasikan terhadap orang-orang yang terlibat proses komunikasi**.**

Menurut Gulo, respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus tersebut.[2] Individu manusia berperan serta sebagai pengendali antara stimulus dan respon, sehingga yang menentukan bentuk respon individu terhadap stimulus adalah stimulus dan faktor individu itu sendiri. Interaksi antara beberapa faktor dari luar berupa objek, orang-orang dan dalam berupa sikap dan emosi pengaruh masa lampau dan sebagiannya akhirnya menentukan bentuk perilaku yang ditampilkan seseorang.

Respon seseorang dapat dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif. Apabila respon positif maka orang yang bersangkutan cenderung untuk menyukai atau mendekati objek, sedangkan respon negatif cenderung untuk menjauhi objek tersebut. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Steven M Caffe, bahwa respon dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

a. *Kognitif,* yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini

[1] M. Ridwan dkk, *Kamus Ilmiah Populer,* Pustaka Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 566.

[2] http://pratamasandra.wordpress.com/2011/05/11/pengertian respon, diakses pada tanggal 27 Juli 2015.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

timbul apabika adanya perubahan terhadap yang dipahami atau dipersepsikan oleh khalayak.

b. *Afektif*, yaitu respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul apabila ada perubahan yang disenangi oleh khalayak terhadap sesuatu.

c. *Konatif*, yaitu respon yang berhubungan dengan prilaku nyata yang meliputi tindakan atau perbuatan.[3]

Oleh karena itu proses perubahan sikap tersebut tergantung pada keselarasan antara diri sendiri dan orang lain, apakah strategi stimulus tersebut dapat diterima oleh orang lain atau sebaliknya tidak dapat diterima. Dari teori di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa respon adalah akibat yang disertai adanya stimulus, yang berupa perbuatan atau tindakan yang dapat diamati secara langsung. Hasil dari pada respon ini berupa responsif atau tidak responsif, responsif sendiri bermakna reaksi.

2. Nasabah

a. Pengertian

Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

[3] http://hasanismailr.blogspot.com/2009/06/pengertian respon.html, diakes pada tanggal 27 Agustus 2013.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:

1) Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*working customer*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya.

Konsekuensi hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUHP Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan.

Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro bisaaanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.[4]

2) Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan, berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan khususnya bagi "badan", termasuk

[4] Thy Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2006, hlm.24.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris dan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan.

Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.[5]

b. Nasabah non-muslim

Nasabah merupakan orang atau perusahaan atau badan atau lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank.[6]Menurut kamus manajemen nasabah yaitu orang yang mempunyai perkiraan simpanan atau pinjamam pada suatu bank,[7] sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

1) Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.[8]
2) Nasabah *funding* adalah adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan dan giro dan deposito
3) Nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.[9]

Dari beberapa pengertian yang di uraikan tersebut dapat diterangkan bahwa nasabah Bank Muamalat adalah orang yang menempatkan dananya di Bank Muamalat dalam bentuk simpanan atau

---

[5] Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*,PT. Citra Aditya bakti, Bandung,1999, hlm.102.

[6] Sigit Winarno, dan Sujana Ismaya, SE., *Kamus Besar Ekonomi*,Pustaka Grafika,Bandung, 2003, hlm. 49.

[7] B.N. Marbun, *Kamus Manajemen* Pustaka Sinar Harapan,Jakarta, 2003, hlm. 183.

[8] Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan syariah, hlm. 4-6.

[9] Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*,Ekonosia, Ekonosia, 2002, hlm. 24-25.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

yang meminjam dana di bank. Dengan demikian yang di maksud dengan nasabah non muslim ialah orang yang beragama selain Islam yang menempatkan dananya di Bank Muamalat dalam bentuk simpanan atau yang bertransaksi.

3. Bank Syari'ah

a. Pengertian Bank Syari'ah

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Antonio dan Perwata Atmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syari'ah Islam.

Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syari'ah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Syarif Arbi mendefinisikan Bank syari'ah adalah Bank yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan jasa perbankan, dengan teknik perbankan yang dilakukan terjauh dari yang bertentangan dengan ajaran agama Islam.[10]

Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa Bank syari'ah adalah suatu lembaga yang bertugas memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan syari'ah Islam. Masih banyak definisi mengenai bank syari'ah yang telah dikemukakan oleh para ahli yang pada dasarnya definisi-definisi tersebut tidak berbeda antara satu dengan yang lain

[10] Arbi Syarif, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*, 2002, Djambatan, Jakarta. hlm. 21.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

yaitu cara operasionalnya sesuai dengan prinsip syari'ah Islam. Kalau ada perbedaan hanya terlihat pada usaha bank.

Dari banyak definisi di atas, dapat dikatakan bahwa BNI Syari'ah memenuhi persyaratan untuk disebut sebagai bank syari'ah. Ekonomi yang berdasarkan syari'ah Islam ditentukan oleh hubungan *akad* yang terdiri dari lima konsep *akad.* Bersumber dari kelima konsep dasar inilah dapat ditemukan produk-produk lembaga keuangan bank syari'ah dan lembaga keuangan bukan bank syari'ah untuk dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut :

1) Prinsip simpanan murni (*al-wadi'ah)*

   Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al wadi'ah*.

2) Bagi hasil (*syirkah*)

   Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana.

3) Prinsip jual beli (*at tijarah)*

   Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau pengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian atas nama bank kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan. (*margin*).

4) Prinsip sewa (*al ijarah*)

   Prinsip ini secara garis besar dibagi menjadi 2 jenis :

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

a) *Ijarah* sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, Bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan harga yang telah disepakati kepada nasabah.

b) *Ijarah al muntahiyah bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana sipenyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*finansial lease*)

5) Prinsip jasa (*al ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain bank garansi, kliring, inkaso, jasa, transfer dan lain-lain. Secara syari'ah prinsip ini di dasarkan pada konsep *al ajr wal umulah.*

4. Perilaku Konsumen

Fokus dari studi perilaku konsumen adalah pada proses pertukarannya, secara formal proses pertukaran didefinisikan sebagai proses yang melibatkan transfer dari sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud, nyata, atau simbolik, antara dua atau lebih pelaku social. Masalah utama ketika peneliti menginvestigasi pertukaran adalah penjelasan mengapa seseorang bersedia melepaskan sesuatu miliknya untuk menerima sesuatu yang lain sebagai balasannya.[11]

Dari pengertian secara umum, perilaku konsumen menurut Engel, Blacwell dan Miniard (1993) adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Di bidang studi pemasaran, konsep perilaku konsumen secara tersu menerus dikembangkan dengan berbagai pendekatan, The American Marketing Association mendefinisikan perilaku konsumen sebagai

[11] Ekawati Rahayu N, Perilaku konsumen, *Perkembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran,* NORA Media Enterprise, Kudus, 2010, hlm. 7.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

interaksi dinamis antara afeksi dan kognisi, perilaku, dan lingkungannya dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka.

Schiffman dan Kanuk (1994) dalam Ujang Sumarwan (2002) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.

Ujang Sumarwan (2002) memahami perilaku konsumen pada hakikatnya adalah *"why do consumers do ehat they do"*. Dari beberapa definisi yang telah disebutkan diatas dapat kita simpulkan bahwa perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses-proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi.[12]

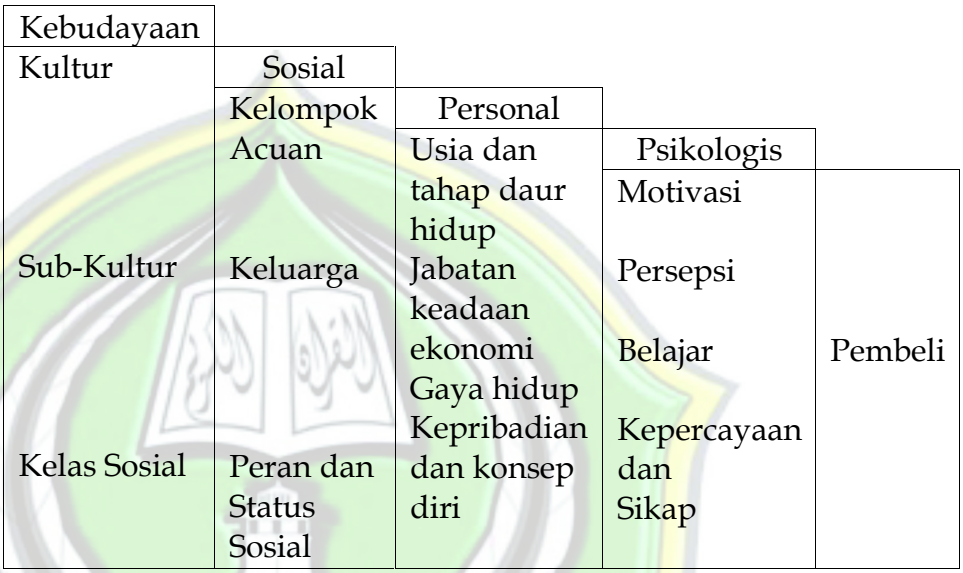
Ada dua elemen penting dari arti perilaku konsumen yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik, yang semua ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa ekonomis. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor lingkungan ekstern dan lingkungan intern, kedua faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

[12] Ekawati, *Ibid.*, hlm.8.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Gambar
1
Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen



Sumber : Kotler (2000)

a. Faktor lingkungan ekstern

Faktor lingkungan ekstern meliputi :

1) Kebudayaan

Sebagaimana dikutip oleh Basu Swastha dan Hani Handoko dalam bukunya "Manajemen Pemasaran" Stanton mendefinisikan kebudayaan sebagai berikut Kebudayaan adalah simbol dan fakta yang komplek, yang diciptakan oleh manusia, diturunkan dari generasi ke generasi sebagai penentu dan pengatur perilaku manusia dalam masyarakat yang ada. Kebudayaan ini memainkan peranan penting dalam pembentukan sikap konsumen dan merupakan petunjuk penting mengenai nilai-nilai yang akan dianut oleh seorang konsumen.[13]

[13] Basu Swastha dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, BPEE, Yogyakarta, 2000. hlm. 59.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

2) Kelas sosial

Menurut kelas sosial masyarakat di kelompokkan ke dalam tiga golongan yaitu :

a) Golongan atas

Golongan ini terdiri dari pengusaha-pengusaha kaya, pengusaha menengah.

b) Golongan menengah

Yang termasuk dalam golongan ini adalah karyawan instansi pemerintah, pengusaha menengah.

c) Golongan rendah

Yang termasuk dalam kelas ini antara lain buruh-buruh pabrik, pegawai rendah, tukang becak dan pedagang kecil.

3) Kelompok sosial dan kelompok referensi

Pengertian kelompok tersebut yaitu :

a) Kelompok sosial

Menurut Soerjono Soekanto didefinisikan sebagai berikut : Kelompok sosial adalah kesatuan sosial yang menjadi tempat individu-individu berinteraksi satu sama lain karena adanya hubungan diantara mereka (Basu Swastha dan Hani Handoko, 2000 : 66) Kelompok ini meliputi keluarga, teman, tetangga.

b) Kelompok Referensi

Kelompok referensi merupakan kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok tersebut) untuk membentuk kepribadian dan perilakunya. Kelompok ini meliputi organisasi profesi, kelompok pengajian, kelompok kerja dan lain-lain.[14]

[14] Basu Swastha dan Hani Handoko, *Ibid*, hlm. 65-66.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

4) Keluarga

Keluarga merupakan individu yang membentuk keluarga baru, setiap anggota dalam keluarga dapat mempengaruhi suatu pengambilan keputusan.

b. Faktor lingkungan intern

Faktor lingkungan intern meliputi

1) Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

2) Pengamatan

Pengamatan merupakan suatu proses dengan mana konsumen (manusia) menyadari dan menginterpretasikan aspek lingkungannya.

3) Belajar

Belajar adalah perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai hasil akibat adanya pengalaman.

4) Kepribadian

Kepribadian merupakan organisasi dari faktor-faktor biologis, psikologis dan sosiologis yang mendasari perilaku individu.

5) Sikap

Secara definitif sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan pikir (neural) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu obyek, yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung dan atau secara dinamis pada pelaku.[15]

[15] Basu Swastha dan Hani Handoko,*Ibid*, hlm. 67-68.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

5. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah Swt. Inilah yang tidak kita dapati dalam ilmu perilaku konsumen konvensional. Setiap pergerakan dirinya, yang berbentuk belanja sehari-hari, tidak lain adalah manifestasi zikir dirinya atas nama Allah. Dengan demikian, dia lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya hidupnya selamat baik di dunia maupun di akhirat. [16]

Islam telah mengatur jalan hidup manusia lewat Al-qur'an dan Al-Hadits, supaya manusia dijauhkan dari sifat hina karena perilakunya. Perilaku yang sesuai dengan ketentuan Allah dan Rosulullah SAW akan menjamin kehidupan manusia yang lebih sejahtera.

Perilaku seorang muslim diatur peranannya sebagai makhluk sosial, maka dalam berperilaku dikondisikan untuk saling menghargai dan menghormati orang lain, yang peranannya sama sebagai makhluk yang mempunyai kepentingan guna memenuhi kebutuhan. Perilaku dalam pandangan islam akan melihat bagaimana suasana psikologi orang lain, dengan keadaan itu, maka islam menjamin terbangunnya pembangunan masyarakat yang berkeadilan, terhindar dari kesenjangan sosial atau diskriminasi sosial.[17] Allah berfirman dalam surat an-Nisa ayat 29:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

"Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan yang batil, yaitu kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan

[16] Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Ilmu Ekonomi Islam*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000, hlm. 4.

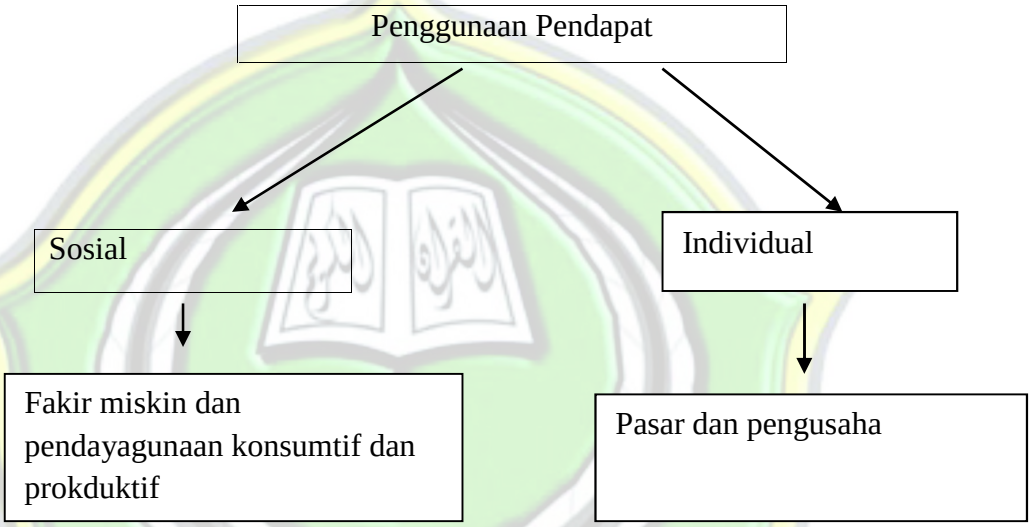
[17] Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam*, Ekonisia, Yogyakarta, 2002, hlm.152.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah maha Penyayang kepadamu".[18]

Secara ringkas, kita dapat memahami bagaimana alur penggunaan pendapatan seoran konsumen muslim dalam konfigurasi berikut.



Yang tidak kita dapati pada kajian berperilaku dalam perspektif konvensional adalah kehadiran saluran penyeimbang dari saluran kebutuhan individual yang disebut dengan saluran untuk sosial. Saluran ini hanya ada dalam ekonomi islam, Al-Qu'an berulang kali mengajarkan umat islam agar menyalurkan sebagian hartanya dalam bentuk zakat, sedekah dan infaq. Maksudnya adalah pada sesungguhnya umat islam merupakan mata rantai yang kokoh bagi umat islam yang lainnya.[19]

[18] Depag, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, yayasan penyelenggara dan penterjemah Al-Qu'an, Karya Toha Putra, Semarang, 2002, hlm. 107-108.

[19] Muhammad Muflih, *Ibid*, hlm. 5.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

B. Penelitian Terdahulu

1. Mustakim Muhlis, Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank (bank syari'ah Vs bank konvensional).

   Dari hasil peneliian di atas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank adalah faktor kepercayaan atau agama, kejelasan produk bank, fasilitas dan proses yang diberikan perbankan, serta peran dalam keluarga. Penelitian yang dilakukan pada beberapa nasabah perbankan di Makasar memperlibatkan bahwa faktor kepercayaan atau agama bukan menjadi faktor utama, seorang nasabah dalam memilih perbankan syari'ah ataupun konvensional.

   Meskipun telah mengetahui bahwa bunga dalam perbankan konvensional haram, akan tetapi masih banyak nasabah yang beragama islam tetapi menggunakan jasa perbankan konvensional. Hal ini dikarenakan produk perbankan syari'ah yang belum jelas mereka pahami, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank konvensional lebih menggiurkan.

2. Haryadi, Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syari'ah.

   Mengatakan bahwa, hasil penelitian ini menunjukan potensi perbankan syari'ah se-wilayah eks kresidenan banyumas masih cukup bagus. Berdasarkan hasil uji *F* yang dilakukan dapat diketahui *F* hitung preferensi masyarakat yang belum atau tidak menjadi nasabah bank syari'ah ternyata memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan *F* table, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki potensi untuk dapat menerima bank syari'ah dengan baik.

   Dari hasil analisis ditemukan bahwa fatwa MUI yang mengatakan bunga bank adalah riba dan riba adalah haram, telah meningkatkan keyakinan masyarakat di wilayah eks karesidenan banyumas akan konsep manfaat keuangan (sistem bagi hasil) yang berbeda dengan bank konvensional. Hal ini ditunjukan dari peningkatan nilai koefisien jalur

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

sebesar 0.412 dari masyarakat yang tidak mengetahui dan menjadi 0.57 setelah mengetahui fatwa dari MUI.

Dan untuk keseluruhan hasil penelitian secara umum dari persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah di eks karesidenan banyumas dapat disimpulkan memperoleh hasil yang bagus yaitu 78%, dan dari hasil analisis juga diketahui bahwa tidak ada masyarakat yang menolak secara langsung adanya bank syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka terdapat perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan, ini terlihat dari alur pemikiran penelitian yang peneliti lakukan di mana dalam penelitian yang peneliti lakukan menitikberatkan pada respon non muslim menjadi nasabah pada perbankan syariah.

3. Agus Daniar, Persepsi dan motif menjadi nasabah bank konvensional bagi nasabah muslim.

Dalam penelitian ini motif informan beragama islam dalam memilih produk bank konvensioanal ditujukan untuk mendukung tujuan informan mendapatkan kebutuhan kebendaan (kendaraan dan rumah). Dan kemudahan bertransaksi dengan pihak ke 3 dengan alasan (*because motive*) yang beragam. Sebagian informan terpaksa memilih bank konvensional untuk memenuhi kebutuhannya yang hanya ada di bank konvensional, namun keterpaksaan tersebut didasarkan pada persepsi terhadap *value* bank konvensional yang sifatnya subyektif, yaitu persepsi mengenai bunga bank sama dengan riba dengan kata lain ketika persepsi terhadap *value* mengalami perubahan, maka keterpaksan tersebut akan ikut mengalami perubahan.

Informasi dalam penelitian ini didominisi oleh nasabah ritel dan produk bank yang dinikmati sebagian besar produk untuk keperluan konsumtif, penelitian lanjutan disarankan untuk nasabah menengah dan pengusaha menengah keatas, khususnya yang menggunakan produk pinjaman untuk keperluan usaha (komersial) baik berupa modal kerja maupun investasi.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

4. Anita Wijayanti, Ananda sabil Husein, Eris tri kurniawan, Perilaku nasabah dalam bertransaksi dengan bank syari'ah di kota Malang.

   Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

   a) Terdapat pengaruh yang signifikan dari sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjevtive norm*), dan persepsi pengendalian perilaku (*perceived control behavior*) terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi dengan perbankan syari'ah.
   b) Dari ketiga variable independen, terbukti bahwa variable sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) merupakan variable yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi dengan perbankan syari'ah.

   Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diuraikan diatas tampak bahwa keinginan nasabah untuk bertransaksi dengan perbankan syari'ah dipengaruhi oleh tiga hal yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan perilaku pengendalian (*perceived control behavior*), sehingga hal ini harus ditindak lanjuti secara rill oleh intansi perbankan, khususnya *Islamic banking* dimana pangsa pasar yang ada masih memberikan peluang untuk meraih nasabah dalam kuantitas yang lebih besar. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan *service excellent* dari semua bagian pada instansi perbankan syari'ah sehingga mampu menciptakan kepuasan pada masalah.

5. Mujayanah, Evaluasi kinerja perbankan dengan perspekif *balanced scorecard* (studi kasus pada perbankan syari'ah di wilayah purwokerto).

   Dari kesimpulan hasil penelitian maka diajukan masukan bagi bank sebagai berikut:

   a) Kinerja bank BNI syari'ah dan BRI syari'ah Purwokerto sudah baik apabila diukur dengan pendekaan BSC harus dipertahankan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah bank dan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

b) Bank BNI syari'ah dan BRI syari'ah Purwokerto agar menjadi pelayanan prima sebagai budaya kerja di lingkungan perusahaan.

C. Kerangka Berfikir

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Antonio dan Perwata Atmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syari'ah Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syari'ah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadits.

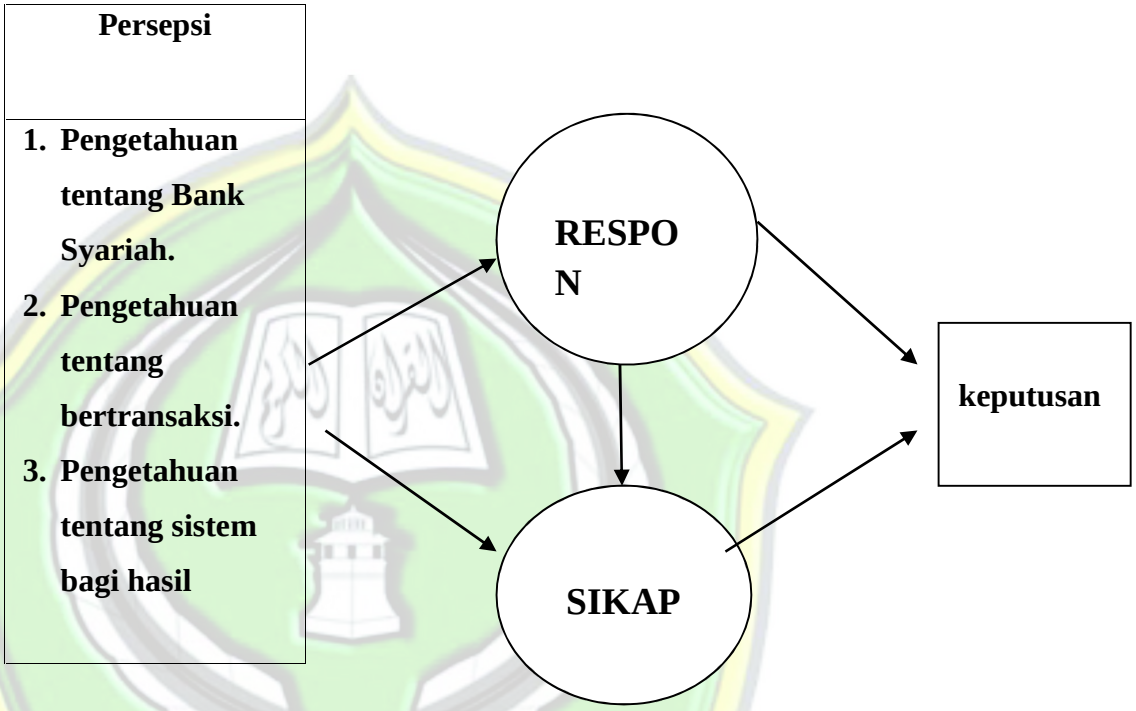
Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Pada jenis Bank Syari'ah seperti Bank Muamalat mempunyai visi sendiri untuk memajukan usaha Bank dan juga mensejahterakan nasabah dengan menggunakan prinsip syari'ah.

Respon nasabah mengenai apa yang ada dalam Bank merupakan bagian dari reaksi dan jawaban dari masyarakat terhadap segala sesuatu yang ada dalam Bank, hal ini juga sangat penting bagi Bank Muamalat untuk perkembangan dan kelangsungan Bank Syari'ah dimasa mendatang.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Keterangan:

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan tentang alur pemikiran teoritis penelitian tentang analisis respon masyarakat mengenai sistem simpan pinjam Bank Muamalat KCP Kudus di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus.

Respon masyarakat tentang sistem simpan pinjam, terdiri dari: pengetahuan masyarakat tentang Bank Muamalat, persepsi masyarakat tentang sistem simpan pinjam yang ada pada Bank Muamalat, pengetahuan masyarakat tentang sistem bagi hasil dalam kegiatan simpan pinjam di Bank Muamalat.

Dari persepsi-persepsi di atas kemudian muncul respon masyarakat mengenai sistem simpan pinjamBank Muamalat KCP Kudus di Jl. Ahmad Yani No. 4 Kel. Panjunan Kab. Kudus, dan terhadap prinsip bagi hasil yang diterapkan pada sistem operasional Bank Syari'ah, respon tersebut akhirnya melahirkan sikap masyarakat terhadap Bank Syari"ah untuk menggunakan atau tidak menggunakan jasa simpanan dan pinjaman di koperasi.

http://eprints.stainkudus.ac.id