

PENGARUH PENGETAHUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
PERBANKAN SYARIAH.

“studi kasus Bank BRISyariah KC.Kendari ”



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar
Sarjana pada Program Perbankankan Syariah

OLEH :

NAMA: MEGAWATI

NIM : 14020106022

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

KENDARI

2018/2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri bukan hasil plagiat. Dalam bagian-bagian tertentu penulis mengutip pendapat orang lain telah sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah. Jika kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka saya siap menerima konsekwensi hukum sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kendari, 23 Juli 2019

Penulis Skripsi,



Megawati
Nim : 14020106022



KEMENTRIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17, Telp/Fax (0401) 393710,
E-Mail: febi_iain@yahoo.co.id-Webside:<http://febi.iaiankendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hasil Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah Studi Kasus Pada PT. Bank BRISyariah Cabang Kendari”** yang ditulis oleh saudari Megawati, NIM. 14020106022, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing I dan pembimbing II dengan beberapa perbaikan, selanjutnya siap diujikan dalam ujian Munaqasah.

Kendari, 23 Juli 2019

Pembimbing I

H. Alfian Toar, SP, MM
Nip: 197003212000031001

Pembimbing II

Dr. Sulaemang L., M. Th. I
Nip : 195601191983031001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17, Telp/Fax (0401) 393710,
E-Mail: febi_iaian@yahoo.co.id-Website:<http://febi.iaiankendari.ac.id>

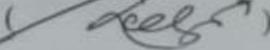
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah Studi Kasus Pada PT. Bank BRISyariah Cabang Kendari” yang disusun oleh Megawati, NIM. 14020106022, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah pada hari Jumat , 12 Juli 2019 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Kendari, 23 Juli 2019

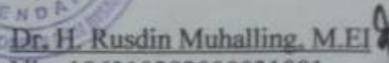
DEWAN PENGUJI

Ketua : H. Alfian Toar, SP, MM
Sekretaris : dr. Sulaemang L, M. Th. I
Anggota : Dr. Masdin, M.Pd
: Agus Prio Utomo, SE, M.SI

()
()
()
()



Diketahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI
Nip. 196310292000031001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, kalimat suci hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan segala kasih sayang-Nya yang tidak terhingga jumlahnya. Atas segala rahmat tersebut, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah”. Sesuai dengan eksistensi penulis, maka apa yang tertuang dalam tulisan ini merupakan perwujudan dan upaya optimal yang telah dilakukan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang dihadapi. Kemudian bila dalam pembahasan yang dijelaskan tentunya mungkin masih jauh dari kesempurnaan, maka kritikan dan saran sangat penulis harapkan dari semua pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penelitian ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni:

1. Orang tuaku tercinta Ayahanda Kamaruddin dan Ibu Waode Nani yang telah merawat, mendidik dan menyekolahkan penulis hingga ke perguruan tinggi dan motivasi-motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Rektor IAIN Kendari Ibu Prof. Dr. Faizah Binti awad, M.Pd yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.

3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Bapak Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI
4. Para wadek Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kendaridengan berbagai kebijakannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Kepada bapak H.Alfian Toar,SP, MM selaku Pembimbing I dan Bapak Dr.Sulaemang L, M. Th.I selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan memberikan bimbingan dan saran yang penulis butuhkan.
6. Ibu Nurjannah,.S.Kom.M.pd selaku ketua prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari.
7. Kepada Bapak Dosen dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmunya kepada saya sehingga saya bisa sampai ketahap penyusunan skripsi ini.
8. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas untuk studi perpustakaan.
10. Kepada teman-teman seangkatan prodi Perbankan Syariah 2014 yang telah memberikan sumbangsih dan masukan terhadap penulisan.
11. Kepada terkhusus sahabatku Endah novita sari, Melda Astuti Purnama sari, Ayu Lestari, Ade Raden Putri Wijaya, Eci Oksenisia, Fisaddin Akbar, Muhammad Al-mustaba, beserta teman-teman lain yang tak bisa saya

sebutkan satu persatu yang tak henti hentinya memberikan semangat selalu memberi support dan membantu selama penyusunan.

12. Kepada Saudaraku Juanda Karani, Eka Susanti, dan Didi yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang lebih baik terutama mencurahkan berkat dan rahmat Nya kepada semua pihak yang telah turut memberikan bantuannya kepada penulis.

Kendari , 20 Juni 2019 M

Penulis Skripsi,

Megawati

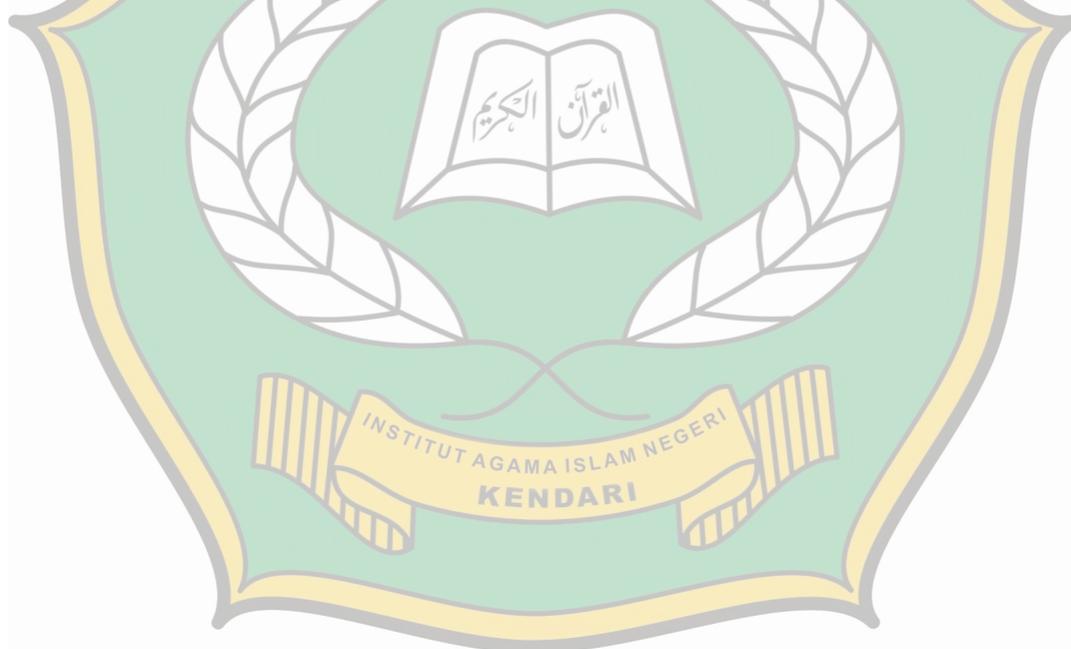
NIM. 14020106022



ABSTRAK

Megawati. NIM 14020106022. “Pengaruh pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung pada PT. Bank BRISyariah Cabang Kendari”. Melalui Pembimbing H.Alfian Toar,SP, MM dan Dr.Sulaemang L, M. Th.I

Penelitian tentang pengaruh pengetahuan dan motivasi terhadap keputusan menabung saat ini semakin menjadi bahan pertimbangan untuk nasabah yang akan memilih salah satu perbankan yang ada disulawesi tenggara ini contohnya BRISyariah. Oleh karenanya, nasabah yang akan memilih perbankan perlu adanya pengetahuan dan motivasi agar calon nasabah bisa memilih perbankan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 91 orang nasabah BRISyariah Cabang Kendari dengan menggunakan tehnik Field research. Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dapat diketahui bahwa pemgetahuan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan, dapat dijelaskan bahwa Mean of square menunjukkan rata-rata varian yang dihitung. Untuk rata-rata per variabel dilihat pada mean of square regression dengan nilai 12,613 dan untuk rata-rata variabel data Y dilihat pada mean of square residual sebesar 1,997. Nilai F table yaitu 6,315 dan nilai F hitung yaitu 0,003. Berdasarkan hasil pengujian uji simultan maka dapat dijelaskan bahwa nilai signifikan sebesar 0,003. Tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 atau nilai F table lebih besar dari nilai F hitung yang artinya Pengetahuan dan Motivasi berpengaruh signifikan H0 ditolak dan Ha diterima karena Variabel Pengetahuan dan Motivasi berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Nasabah.



ABSTRAK

Megawati. NIM 14020106022. "The Influence of Knowledge and Motivation Against Savings Decisions at PT. BRISyariah Bank Kendari Branch ". Through Supervisor H. Alfian Toar, SP, MM and Dr. Sulaemang L, M. Th.I

Research on the influence of knowledge and motivation on saving decisions is increasingly becoming a material consideration for customers who will choose one of the banks in Southeast Sulawesi, for example BRISyariah. Therefore, customers who will choose banking need knowledge and motivation so that prospective customers can choose banking properly. This research uses quantitative methods. The samples used in this study were 91 BRISyariah Kendari Branch customers using Field research techniques. Based on the results of the research conducted, it can be seen that knowledge and motivation have a significant effect on customer decisions in choosing banking, it can be explained that the Mean of square shows the average variance calculated. For the average per variable seen in the mean of square regression with a value of 12,613 and for the average data Y variable seen in the mean of square residual of 1,997. The F table value is 6.315 and the calculated F value is 0.003. Based on the results of the simultaneous test, it can be explained that the significant value is 0.003. The significant level is less than 0.05 or the F table value is greater than the calculated F value which means that Knowledge and Motivation has a significant effect H_0 is rejected and H_a is accepted because the Knowledge and Motivation Variables have a simultaneous effect on Customer Decisions.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Defenisi Operasional.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Relevan.....	8
B. Landasan Teori.....	12
a. Pengetahuan Perbankan.....	12
a. Pengetahuan.....	12
b. Sumber Pengetahuan.....	12
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	13
b. Perbankan.....	14
a. Prinsip-prinsip Umum Bank Syariah.....	14
b. Macam-Macam akad bank syariah.....	15
c. Motivasi.....	17
a. Pengertian Motivasi.....	17
b. Jenis-Jenis Motivasi.....	18

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	19
d. Ayat Tentang Motivasi.....	20
d. Keputusan Memilih Bank BRI Syariah.....	22
a. Pengertian pengambilan Keputusan (<i>Desicioon Making</i>).....	22
b. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan	23
c. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Keputusan.....	25
C. Kerangka Pikir.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel.....	29
a. Populasi	29
b. Sampel	29
D. Jenis, Sumber dan Skala Pengukuran	30
a. Jenis Data.....	30
b. Sumber Data	31
c. Skala Pengukuran.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	32
a. Teknik Pengumpulan Data.....	32
b. Instrumen Penelitian	33
F. Uji Validasi dan Uji Reabilitas	36
a. Uji Validasi.....	36
b. Uji Reabilitas.....	37
G. Tehnik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah..... 42

 a. Sejarah Bank BRI Syariah..... 42

 b. Visi dan Misi Bank BRI Syariah..... 44

 c. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kendari 45

B. Karakteristik Responden 48

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan..... 50

 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... 79

 2. Analisis Deskripsi Variabel..... 53

 3. Analisis Hasil Penelitian..... 77

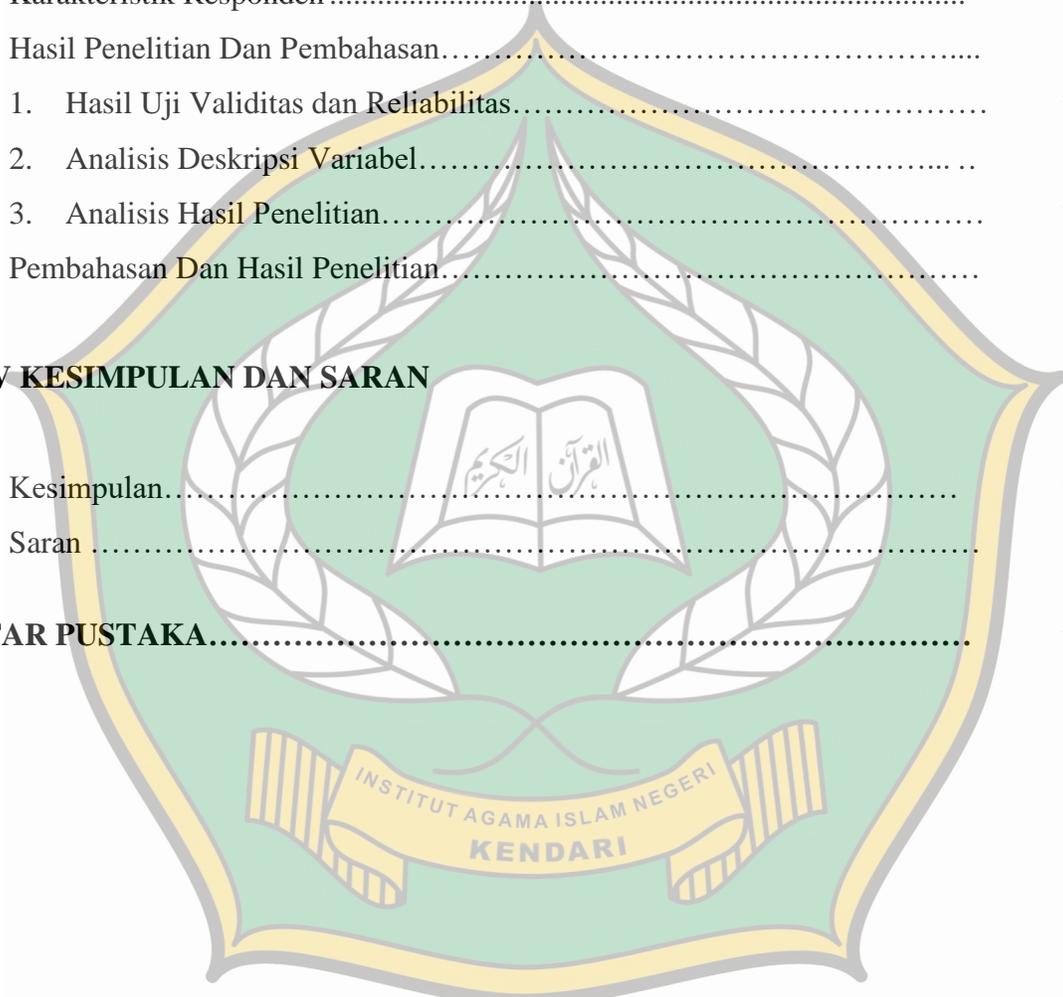
D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian..... 90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 94

B. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA..... vii



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Gambaran Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 2 : Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 3 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4 : Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 5 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	52
Tabel 6 : Makna Penilaian Secara Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
Tabel 7 : Distribusi Frekuensi Prinsip Syariah.....	55
Tabel 8 : Distribusi Frekuensi Akad.....	57
Tabel 9 : Distribusi Frekuensi Elektronik.....	59
Tabel 10 : Distribusi Frekuensi Media Cetak.....	61
Tabel 11 : Distribusi Frekuensi Media Sosial.....	63
Tabel 12 : Distribusi Frekuensi individu.....	64
Tabel 13 : Distribusi Frekuensi Lingkungan.....	66
Tabel 14 : Distribusi Frekuensi Pengalaman.....	68
Tabel 15 : Distribusi Frekuensi Keinginan.....	70
Tabel 16 : Distribusi Frekuensi Minat Mengambil Kredit.....	71
Tabel 17 : Distribusi Frekuensi Mempertimbangkan Informasi.....	72
Tabel 18 : Distribusi Frekuensi Keputusan Mengambil Kredit.....	73
Tabel 19 : Distribusi Frekuensi Merekomendasikan Keorang Lain.....	76
Tabel 20 : Uji Normalitas.....	77
Tabel 21 : Uji Multikolinearitas	78
Tabel 22 : Uji Autokorelasi.....	79
Tabel 23 : Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 24 : Uji Bivariate.....	81
Tabel 225 : Model Persamaan Regresi.....	83
Tabel 26 : Hasil Uji R ²	84

Tabel 27 : Uji Stimulan (Uji-F)..... 86

Tabel 28 : Uji Parsial (Uji-T)..... 87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. kata bank berasal dari italia yang berarti tempat penukaran uang.

Sedangkan dalam pengertian lain bank juga merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanana,serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberi pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana¹. Dalam pernyataan di perjelas oleh uu no. 10 tahun 1998 mengenai pengertian bank “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Berdasarkan dari fungsi bank itu sendiri maka tak lepas pula dari tujuan nasabah dalam menggunakan jasa bank tersebut yang dimana dalam penggunaan

¹ Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada edisi revisi 2008

tersebut memiliki faktor tertentu yang sesuai dengan keinginan dan pemanfaatan fungsi bank.

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam² yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW³ Prinsip tersebut menyangkut aturan dasar atau aturan pokok berdasarkan hukum Islam. Prinsip ini menjadi landasan aturan muamalat yang mengatur hubungan antara bank dan pihak lain dalam rangka menghimpun dan penyaluran dana serta kegiatan perbankan syariah lainnya.⁴

Bank syariah memiliki prinsip yang berbeda dengan bank konvensional. perbedaan yang mendasar terletak pada keuntungan yang diperoleh, dimana pada bank konvensional dikenal dengan perangkat bunga sedangkan bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil⁵.Prinsip utama bank syariah terdiri dari larangan atas riba pada semua jenis transaksi. Dengan pelaksanaan aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan (equity), keadilan (fairness), dan keterbukaan (transparency), pembentukan kemitraan yang saling menguntungkan serta keharusan memperoleh keuntungan usaha secara halal. Bank syariah juga dituntut harus mengeluarkan dan

² Veithzel Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, h.31.

³ Setia Budi Wilardjo, "*Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank Syari'ah di Indonesia*", Value Added, Vol. 2, No. 1 (September, 2004 - Maret, 2005), h.9.

⁴ Yusnani, "*Mekanisme Pasar dan Persoalan Riba dalam Pandangan Islam*", Jurnal Akuntansi & Manajemen, Vol. 7, No. 1 (Juni, 2012), 89.

⁵ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 34.

mengadministrasikan zakat guna membantu mengembangkan lingkungan masyarakatnya⁶.

Dalam ajaran agama Islam melarang adanya bunga bank (riba), namun dalam praktiknya bentuk kegiatan usaha, produk dan jasa perbankan syariah yang secara konseptual tidak berdasar pada bunga kurang dimengerti oleh masyarakat⁷. Tidak hanya itu, sebagian masyarakat sudah memahami apa itu bank syariah namun masih awam mengenai produk yang dimilikinya, sehingga menyebabkan masyarakat enggan menggunakan produk-produk yang ditawarkan namun hanya diminati bagi masyarakat yang ingin menabung untuk menghindari adanya unsur riba. Padahal fasilitas yang ditawarkan oleh bank syariah tidak kalah unggul dengan bank konvensional.

Beberapa faktor yang melatarbelakangi nasabah memilih perbankan syariah berasal dari luar maupun dari nasabah itu sendiri, adapun faktor-faktornya adalah pengaruh pengetahuan dan motivasi dalam memilih perbankan syariah. Pemahaman dan pengetahuan mengenai bank syariah akan mempengaruhi keputusan yang akan dipilih oleh masyarakat. Jika pengetahuan tentang bank syariah rendah

⁶ Abdul Ghofur Ansori, “*Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional*”, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. II, No. 2 (Desember, 2008), h.161.

⁷ Siti Umi Hanik dan Jati Handayani, “*Keputusan Nasabah dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri)*”, Jabpi, Vol. 22, No. 2, (Juli, 2014), h.189.

maka dalam memandang dan keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah pastinya rendah pula.⁸

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia BRISyariah Tbk Cabang Kendari)”**

B. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembatasan permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkupnya agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian yaitu hanya membahas ruang lingkup pembahasan yang akan di bahas.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang tersebut di atas, penulis memberikan rumusan masalah, yaitu :

1. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih perbankan syariah pada Bank BRISyariah ?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih perbankan syariah pada Bank BRISyariah ?

⁸ Husain Muh Irsyad, *“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa FIAI UII dalam Memilih Layanan Bank (Syariah)”*, (Skripsi--Universitas Islam Indonesia, 2016).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih perbankan syariah .
2. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih perbankan syariah..

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi nasabah, dari hasil penelitian ini kiranya bias mmberikan pemahaman tentang perbankan syariah tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya, kiranya dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian yang ada kaitannya dengan pengaruh pengetahuan,motivasi terhadap keputusan memilih perbankan syariah.
3. Bagi peneliti, sebagai sarana pengaplikasian berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah dan untuk menambah wawasan peneliti terutama yang berhubungan dengan bidang kajian yang ditekuni selama kuliah.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kemungkinan penafsiran yang keliru dan beragam dari kalangan pembaca dalam memahami judul tersebut maka penulis mengemukakan pengertian beberapa variabel yang terdapat pada judul ini :

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki; yang lantas melekat di benak seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola. Manakala informasi dan data sekadar berkemampuan untuk menginformasikan atau bahkan menimbulkan kebingungan, maka pengetahuan berkemampuan untuk mengarahkan tindakan. Ini lah yang disebut potensi untuk menindaki.⁹ Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua informasi yang dimiliki oleh nasabah mengenai bank syariah tempat ia menabung.

2. Motivasi

Didalam buku Thoah (2004: 206) mengatakan bahwa perilaku manusia itu hakekatnya adalah berorientasi pada tujuan dengan kata lain bahwa perilaku seseorang itu pada umumnya di rangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi, kadang-kadang istilah ini dipakai silih berganti dengan istilah-istilah lainnya, seperti misalnya kebutuhan, keinginan, dorongan, semangat atau impuls.¹⁰ Motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sesuatu yang

⁹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Pengetahuan> (12 juli 2018)

¹⁰ Thoah, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi: konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo

mendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal ini mengenai dalam pemilihan bank syariah untuk menabung.

3. Keputusan Menabung

Menurut George R. Terry pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Keputusan menabung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemilihan dari beberapa alternatif yang ada dalam menentukan keputusan menabung pada Bank BRI syariah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Relevan

Beberapa karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah pengaruh pengetahuan motivasi terhadap keputusan memilih perbankan syariah di PT. Bank BRISyariah Tbk. Cabang antara lain :

1. Skripsi yang dilakukan oleh Kautsar Audytra Muhammad konsentrasi perbankan syariah program studi muamalat fakultas syariah dan hukum universitas islam negeri hidayatullah Jakarta yang berjudul *pengaruh pengetahuan warga tentang perbankan syariah terhadap minat memilih produk bank muamalat (studi kasus santri pondok pesantren darunnajah)*. Menjelaskan bahwa ternyata pengetahuan definisi, lokasi, prinsip-prinsip, produk-produk berpengaruh nyata terhadap minat warga untuk memilih bank muamalat.¹ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengetahuan nasabah, sedangkan perbedaannya pada variabel Y yaitu tentang minat memilih Bank Muamalat dan indikator yang digunakan.

¹ Muh. Kautsar Audytra, “*Pengetahuan warga tentang perbankan Syari’ah Terhadap Minat memilih Produk Bank Muamalat*” (Skripsi Sarjana, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Elfira Khusma Fairuz, berjudul *Pengaruh Motivasi Mahasiswa terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah)*. Penelitian ini menggunakan metode angket yang digunakan untuk member informasi terkait motivasi mahasiswa menabung di Bank Syariah. Dalam penelitian ini diuji dengan pengujian validitas dan realibilitas serta pengujian hipotesis dan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa physiological needs berpengaruh signifikan, safety needs berpengaruh namun tidak signifikan secara ststistik pada α 5%, social needs berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada α 5% dan ada pengaruh negatif atau berkebalikan, esteem needs berpengaruh namun tidak signifikan secara ststistik pada α 5%, dan self actualization needs berpengaruh signifikan. Terbukti bahwa motivasi mahasiswa dipengaruhi oleh physiological needs, safety needs, social needs,esteem needs dan self actualization needs untuk keputusan menabung di bank syariah.²
3. Skripsi oleh siti kholila program studi ekonomi syarah fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sunan ampel Surabaya yang berjudul *pengaruh motivasi menghindari riba dan*

² Elfira Khusma Fairuz, “*Pengaruh Motivasi Mahasiswa terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah)*”, (Skripsi—IAIN Tulungagung, 2015)

pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di bank muamalat kc Surabaya. Menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi menghindari riba dan pengetahuan produk perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di bank muamalat. Berdasarkan analisis regresi linier berganda variabel motivasi menghindari riba terhadap keputusan menjadi nasabah dan variabel pengetahuan produk perbankan syariah terhadap produk keputusan menjadi nasabah secara positif dan signifikan karena memperoleh nilai sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0.05 sehingga sama-sama memiliki pengaruh.³ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang motivasi dan pengetahuan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada X1 yaitu motivasi menghindari riba.

4. Skripsi oleh Muhamad Aris Sulistyono Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang berjudul *pengaruh pengetahuan, religiusitas, promosi dan tingkat pendapatan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah (studi pada pt. bank negara indonesia syariah kantor kas condong catur yogyakarta).* Menjelaskan bahwa variabel pengetahuan diketahui tidak mempengaruhi keputusan

³ Siti Kholila, “*Pengaruh Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Muamalat*” (Skripsi : UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2018).

konsumen untuk menjadi nasabah, variabel religiusitas cukup mempengaruhi keputusan konsumen untuk menjadi nasabah bank syariah dan variabel promosi berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah bank syariah sedangkan variabel tingkat pendapatan berpengaruh sangat positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menjadi nasabah bank syariah.⁴ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengetahuan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada variabel X dimana penelitian ini menggunakan 4 variabel X dan metode penelitiannya.

5. Skripsi oleh achmad almuham gaffar jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas hasanuddin Makassar yang berjudul *pengaruh pengetahuan konsumen terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (studi kasus nasabah pada bank muamalat cabang makassar)*. Menjelaskan berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan produk (X1), pengetahuan pembelian (X2) dan pengetahuan pemakaian (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (Bank Muamalat

⁴ Muh. Aris Sulitsyono, “*pengaruh pengetahuan, religiusitas, promosi dan tingkat pendapatan konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah*” (Skripsi : Universitas Islam Indonesia).

cabang Makassar).⁵ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengetahuan nasabah terhadap keputusan memilih perbankan syariah. Sedangkan perbedaannya pada variabel X yang digunakan dan metode penelitian yang digunakan.

B. Landasan Teori

1. Pengetahuan Perbankan

a.) Pengetahuan

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Misalnya ketika seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa, dan aroma masakan tersebut.

b.) Sumber Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki; yang lantas melekat di benak seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola. Mana kala informasi dan data sekadar berkemampuan untuk menginformasikan

⁵ Achmad Almuhrum Gaffar, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari’ah” (Skripsi:Universitas Hasanuddin Makassar, 2014).

atau bahkan menimbulkan kebingungan, maka pengetahuan berkemampuan untuk mengarahkan tindakan. Ini lah yang disebut potensi untuk menindaki. Pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang tentu saja berasal dari berbagai sumber. Berikut adalah sumber pengetahuan

- a. Kepercayaan yang didasarkan dari tradisi
- b. Kebiasaan-kebiasaan dan agama
- c. Panca indra/pengalaman
- d. Akal pikiran
- e. Intuisi individual.⁶

c.) faktor –faktor yang mempengaruhi pengetahuan

Adapun faktor faktor yang mempengaruhi pengetahuan diantaranya adalah sebagai berikut⁷ :

- a. Pendidikan
- b. Informasi/Media Massa
- c. Sosial budaya dan ekonomi
- d. Lingkungan
- e. Pengalaman
- f. Usia

⁶ Suhartono.Suparlan, *Wawasan Pendidikan*(Yogyakarta: Ar Ruzz Media,2008) hal. 59

⁷ Notoatmodjo, S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Cetakan I.* (Jakarta : PT. Rineka Cipta,2008)

2.) Perbankan

Bank syariah sendiri adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.⁸

a.) Prinsip- prinsip umum bank syariah

Dalam menjalankan usahanya, bank syariah harus tetap berpedoman pada nilai-nilai syariah. Prinsip itu berpedoman pada Alquran dan Hadits. Prinsip yang diterapkan bank syariah meliputi :⁹

a. Prinsip pengharaman riba

Prinsip ini tercermin dari praktek pengelolaan dana nasabah. Dana yang berasal dari nasabah penyimpan harus jelas asal usulnya. Sedangkan penyalurannya harus dalam usaha-usaha yang tidak bertentangan dengan syar'i.

b. Prinsip keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan sistem bagi hasil dan pengambilan keuntungan berdasarkan hasil kesepakatan dua belah pihak.

⁸ Muhammad, *Kontruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, PSEI STIS, Yogyakarta, 2001

⁹ Didin Hafidhuddin, *makalah Implementasi Ekonomi Islam Dibidang Perbankan Syariah*, 2003

c. Prinsip Kesamaan

Prinsip ini tercermin dengan menempatkan posisi nasabah serta bank pada posisi yang sederajat. Kesamaan ini terwujud dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.

b.) **Macam- macam akad bank syariah**

Akad adalah kesepakatan tertulis antara bank syariah dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing- masing pihak sesuai dengan prinsip syariah.¹⁰ Macam – macam akad dalam bank syariah adalah sebagai berikut :

a.) Mudharabah (menghimpun dana)

Yang dimaksud “akad mudharabah” dalam menghimpun dana adalah akad kerja sama antara pihak pertama (malik, shahibul mal atau nasabah) sebagai pemilik dana dan pihak kedua (‘amil, mudharib, atau bank Syariah) yang bertindak sebagai pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam akad.

¹⁰ Undang-undang Republik Indonesia no. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.

b.) Musyarakah (pembiayaan)

Akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembelinya membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

c.) Wadi'ah

Akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai barang atau dan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan serta kebutuhan barang atau uang.

d.) Salam

Akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang di sepakati.

e.) Istishna

Akad pembiayaan barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli (*mustashni*) dan penjual atau pembuat (*shani*).ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati.

f.) Qardh

Akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang disepakati.

g.) Ijarah

Akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

h.) Ijarah Muntahiya bittamlik

Akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang.

i.) Hawalah

Akad pengalihan utang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib menanggung atau membayar.¹¹

3. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata motif (motive) yang berarti dorongan.

Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau

¹¹ Firdaus. R., Ariyanti. M., 2011, "pengantar Teori Moneter Serta Aplikasinya Pada Sistem Ekonomi Konvensional & Syariah". Cetakan kesatu, (Bandung : Alfabeta)

menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar.¹² Menurut Hasibuan motivasi berasal dari kata *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.¹³ Banyak para ahli yang sudah mengemukakan pengertian motivasi dengan berbagai sudut pandang mereka masing-masing namun intinya sama, yaitu sebagai suatu pendorong yang mengubah energi dalam diri seseorang ke dalam bentuk aktivitas nyata untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁴

b. Jenis –jenis Motivasi

Motivasi digolongkan menjadi dua macam yaitu sebagai berikut¹⁵:

a) Motivasi internal

Motivasi internal adalah motivasi yang tumbuh dari dalam diri seseorang tanpa dipengaruhi oleh orang lain untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan.

¹² Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 312.

¹³ Fakhrian Harza Maulana, Djahmur Hamid, dan Yuniadi Mayoan, “*Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Malang*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 22, No. 1, (Mei, 2015), 3.

¹⁴ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Bandung: Rineka Cipta, 2011), 148.

¹⁵ Jhon Adair. 2007. *Pemimpin yang berpusat Pada Tindakan*. Binarupa Aksara: Jakarta.

b) Motivasi eksternal

Motivasi eksternal adalah motivasi yang datang dari luar diri seseorang dengan harapan dapat mencapai sesuatu tujuan yang dapat menguntungkan dirinya.

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi

Motivasi sebagai proses batin atau proses psikologis dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain :¹⁶

a. Faktor Ekstern

1. Lingkungan kerja
2. Pemimpin dan kepemimpinannya
3. Tuntutan perkembangan organisasi atau tugas
4. Dorongan atau bimbingan atasan

b. Faktor Intern

1. Pembawaan individu
2. Tingkat pendidikan
3. Pengalaman masa lampau
4. Keinginan atau harapan masa depan.

¹⁶ <http://prasetyaferilian.blogspot.com/2011/11/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html> (di akses pada tanggal 15 juli)

d. Ayat tentang Motivasi

Berikut adalah ayat-ayat tentang motivasi antara lain yaitu :

Firman Allah swt dalam Q.S surah at-Tur/52 : 48

وَاصْبِرْ لِحُكْمِ رَبِّكَ فَإِنَّكَ بِأَعْيُنِنَا وَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ حِينَ تَقُومُ ﴿٤٨﴾

Terjemahnya :

“Dan bersabarlah dalam menunggu ketetapan Tuhanmu, maka sesungguhnya kamu berada dalam penglihatan Kami, dan bertasbihlah dengan memuji Tuhanmu ketika kamu bangun berdiri”¹⁷

Makna dari ayat ini adalah agar kita yakin bahwa jika mereka bersabar menghadapi berbagai ujian dan cobaan dari Allah maka akan selalu memperhatikan keadaan mereka. Ayat inipun akan memotivasi mereka untuk banyak bertasbih mensucikan nama Allah. Keyakinan ini akan memberi kekuatan bagi mereka dalam menghadapi berbagai masalah dan kesulitan hidup. Mereka tidak mudah menyerah dan putus asa.

Firman Allah swt dalam Q.S An-Nah /16: 128

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الَّذِينَ اتَّقَوْا وَالَّذِينَ هُمْ مُحْسِنُونَ ﴿١٢٨﴾

¹⁷ Departemen Agama RI, (Revisi Terbaru) Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Terjemahnya :

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bertakwa dan orang-orang yang berbuat kebaikan.”¹⁸

Makna dari ayat ini adalah untuk memotivasi kita agar meyakini secara penuh bahwa Allah selalu menyertai orang yang bertakwa dan berbuat kebaikan dimanapun mereka berada. Dengan keyakinan ini mereka akan selalu berusaha untuk selalu bertakwa dan berbuat kebaikan setiap saat dimanapun mereka berada. Mereka tidak merasa cemas dan takut karena yakin Allah selalu bersama mereka dan selalu siap melindungi dan menaungi mereka.

Firman Allah swt dalam Q.S Ali-imran / 3 :5

إِنَّ اللَّهَ لَا يَخْفَىٰ عَلَيْهِ شَيْءٌ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي السَّمَاءِ ﴿٥﴾

Terjemahnya :

“Sesungguhnya bagi Allah tidak ada satupun yang tersembunyi di bumi dan tidak (pula) di langit.”¹⁹

Makna Ayat ini memberi keyakinan pada kita bahwa Allah mengetahui segala sesuatu yang ada dilangit dan bumi, tidak ada yang tersembunyi baginya apapun yang ada dilangit dan bumi ini. Tidak ada yang bisa bersembunyi dari pandangan dan pengawasannya.

¹⁸ Departemen Agama RI, (Revisi Terbaru) Al-Qur'an dan Terjemahannya.

¹⁹ Departemen Agama RI, (Revisi Terbaru) Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Dalam sebuah hadist Rasulullah saw, Riwayat Umar lebih dipertegas lagi tentang motivasi yakni :

إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ – وَفِي رِوَايَةٍ : بِالنِّيَّةِ

Artinya :

“Amal itu hanyalah dengan niat, dan bagi setiap orang (balasan) sesuai dengan apa yang diniatkannya . . .” (HR. Bukhari dan Muslim dari Umar)

Maksud dari hadis tersebut adalah setiap orang yang mau melakukan suatu pekerjaan hendaknya diawali dengan niat, karena sesungguhnya diterima atau tidaknya pekerjaan tergantung dari niatnya.²⁰

يُنزِلُ رَبُّنَا تَبَارَكَ وَتَعَالَى كُلَّ لَيْلَةٍ إِلَى السَّمَاءِ الدُّنْيَا حِينَ يَبْقَى ثُلُثُ اللَّيْلِ
الْآخِرُ يَقُولُ: مَنْ يَدْعُونِي، فَأَسْتَجِيبَ لَهُ مَنْ يَسْأَلُنِي فَأُعْطِيهِ، مَنْ يَسْتَغْفِرُنِي
فَأَغْفِرَ لَهُ

Artinya :

“siapakah yang berdoa kepadaku, maka aku kan mengabulkannya, siapa yang meminta kepadaku, maka aku kan memberikannya. Siapa yang memohon ampun kepadaku maka akan aku ampuni.” (HR. Bukhari-Muslim)

Dari hadist tersebut dapat dipahami bahwa agar kita termotivasi dalam melakukan sesuatu karena pada dasarnya allah akan mengabulkan permintaan

²⁰ Sulaemang, 2018. *Peningkatan Motivasi Pendidikan Menurut Hadis Riwayat Amamah Al-Bahlili*. Kendari : Perpustakaan IAIN Kendari, h. 8

hambanya yang dipergunakan bangun disaat orang lain sedang tidur, hadis ini juga memotivasi kita untuk mempergunakan waktu kita sebaik mungkin.²¹

4. Keputusan Memilih Bank BRISyariah

a. Pengertian pengambilan Keputusan (*Desicioon Making*)

Keputusan merupakan hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus di hadapi dengan tegas. Dalam kamus besar ilmu pengetahuan pengambilan keputusan (*Decision Making*) didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas criteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternative atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada suatu keputusan yang akan diambil.²²

Pengambilan keputusan merupakan salah satu bentuk perbuatan berpikir dan hasil dari suatu perbuatan itu disebut keputusan.²³ Pengambilan keputusan dalam psikologi kognitif difokuskan kepada bagaimana seseorang mengambil keputusan. Dalam kajiannya, berbeda dengan pemecahan masalah yang mana ditandai dengan situasi dimana sebuah tujuan ditetapkan dengan jelas dan dimana pencapaian sebuah sasaran diuraikan menjadi sub tujuan, yang pada saatnya membantu menjelaskan tindakan yang harus dan kapan diambil. Pengambilan keputusan juga berbeda dengan penalaran, yang mana

²¹ Ilfi Nur diana, 2008. *Hadis – Hadis Ekonomi*. UIN Malang:Press

²² Dagun, M. Save. 2006. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara (LPKN), h. 185

²³ Desmita. 2008, *Psikologi Perkembangan*. Bandung : Remaja Rosdakary, h. 198

ditandai dengan sebuah proses oleh perpindahan seseorang dari apa yang telah mereka ketahui terhadap pengetahuan lebih lanjut.

b. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan

George R. Terry menjelaskan dasar-dasar dari pengambilan keputusan yang berlaku, antara lain :²⁴

a. Intuisi

Keputusan yang diambil berdasarkan intuisi atau perasaan lebih bersifat subjektif yaitu mudah terkena sugesti, pengaruh luar, dan faktor kejiwaan lain. Sifat subjektif dari keputusan intuitif ini terdapat beberapa keuntungan, yaitu :

1. Pengambilan keputusan oleh satu pihak sehingga mudah untuk memutuskan.
2. Keputusan intuitif lebih cepat untuk masalah-masalah yang bersifat kemanusiaan.

Pengambilan keputusan yang berdasarkan intuisi membutuhkan waktu yang singkat untuk masalah-masalah yang dampaknya terbatas, pada umumnya pengambilan keputusan yang bersifat intuitif akan memberikan kepuasan. Akan tetapi, pengambilan keputusan ini sulit

²⁴ Syamsi, Ibnu. 2000. *Pengambilan keputusan dan sistem Informasi*. (Jakarta : Bumi Aksara), h.16

diukur kebenarannya karena kesulitan mencari pembandingnya dengan kata lain hal ini diakibatkan pengambilan keputusan intuitif hanya diambil oleh satu pihak sehingga hal-hal yang sering diabaikan.

b. Pengalaman

Dalam hal tersebut, pengalaman memang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan masalah. Keputusan yang berdasarkan pengalaman sangat bermanfaat bagi pengetahuan praktis. Pengalaman dan kemampuan untuk memperkirakan apa yang menjadi latar belakang masalah dan bagaimana arah penyelesaiannya sangat dalam memudahkan pemecahan masalah.

c. Fakta

Keputusan yang berdasarkan sejumlah fakta, data atau informasi yang cukup itu memang merupakan keputusan yang baik dan solid, namun untuk mendapatkan informasi yang cukup itu sangat sulit.

d. Wewenang

Keputusan yang berdasarkan pada wewenang semata maka akan menimbulkan sifat rutin dan mengasosiasikan dengan praktik dictatorial. Keputusan berdasarkan wewenang kadangkala oleh pembuat keputusan sering melewati permasalahan yang seharusnya dipecahkan justru menjadi kabur atau kurang jelas.

e. Rasional

Keputusan yang bersifat rasional berkaitan dengan daya guna. Masalah-masalah yang dihadapi merupakan masalah yang memerlukan pemecahan rasional. Keputusan yang dibuat berdasarkan pertimbangan rasional lebih diukur apabila kepuasan optimal masyarakat dapat terlaksana dalam batas-batas nilai masyarakat yang diakui saat itu.

c. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Keputusan

Menurut Kotler, faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan antara lain :²⁵

- a. Faktor Budaya, yang meliputi peran budaya, sub budaya dan kelas sosial.
- b. Faktor sosial, yang meliputi kelompok acuan, keluarga, peran dan status.
- c. Faktor pribadi, yang termasuk usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.
- d. Faktor psikologis, yang meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian.

²⁵ Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keseblasan. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks, h.98

C. Kerangka pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Kerangka berpikir ini merupakan suatu argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis. Dalam merumuskan suatu hipotesis, argumentasi kerangka berpikir menggunakan logika deduktif (untuk metode kuantitatif) dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis premis dasarnya. Kerangka berpikir ini merupakan buatan kita sendiri, bukan dari buatan orang lain. Dalam hal ini, bagaimana cara kita berargumentasi dalam merumuskan hipotesis. Argumentasi itu harus membangun kerangka berpikir sering timbul kecenderungan bahwa pernyataan-pernyataan yang disusun tidak merujuk kepada sumber keputusan, hal ini disebabkan karena sudah habis dipakai dalam menyusun kerangka teoritis. Dalam hal menyusun suatu kerangka berpikir, sangat diperlukan argumentasi ilmiah yang dipilih dari teori-teori yang relevan atau saling terkait. Agar argumentasi kita diterima oleh sesama ilmuwan, kerangka berpikir harus disusun secara logis dan sistematis.²⁶

²⁶ Husaini Usman dan Purnomo, 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Penerbit PT Bumi Aksara : Jakarta