

## 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.<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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  $\alpha$  5%, social needs berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada  $\alpha$  5% dan ada pengaruh negatif atau berkebalikan, esteem needs berpengaruh namun tidak signifikan secara ststistik pada  $\alpha$  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.<sup>2</sup>
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*

---

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup> 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

---

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> 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

---

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

cabang Makassar).<sup>5</sup> 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

---

<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup>

**c.) faktor –faktor yang mempengaruhi pengetahuan**

Adapun faktor faktor yang mempengaruhi pengetahuan diantaranya adalah sebagai berikut<sup>7</sup> :

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

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

<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

### 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 :<sup>9</sup>

#### 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.

<sup>8</sup> Muhammad, *Kontruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, PSEI STIS, Yogyakarta, 2001

<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.<sup>11</sup>

### 3. Motivasi

#### a. Pengertian Motivasi

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

Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau

---

<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup> 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.<sup>14</sup>

#### **b. Jenis –jenis Motivasi**

Motivasi digolongkan menjadi dua macam yaitu sebagai berikut<sup>15</sup>:

##### a) Motivasi internal

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

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

<sup>13</sup> Fakhrian Harza Maulana, Djahur 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.

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

<sup>15</sup> 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 :<sup>16</sup>

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.

<sup>16</sup> <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”<sup>17</sup>*

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﴾

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

Terjemahnya :

*“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bertakwa dan orang-orang yang berbuat kebaikan.”<sup>18</sup>*

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.”<sup>19</sup>*

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.

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

<sup>19</sup> 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.<sup>20</sup>

يَنْزِلُ رَبُّنَا تَبَارَكَ وَتَعَالَى كُلَّ لَيْلَةٍ إِلَى السَّمَاءِ الدُّنْيَا حِينَ يَبْقَى ثُلُثُ اللَّيْلِ  
الْآخِرِ 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

<sup>20</sup> 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.<sup>21</sup>

#### 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.<sup>22</sup>

Pengambilan keputusan merupakan salah satu bentuk perbuatan berpikir dan hasil dari suatu perbuatan itu disebut keputusan.<sup>23</sup> 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

<sup>21</sup> Ilfi Nur diana, 2008. *Hadis – Hadis Ekonomi*. UIN Malang:Press

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

<sup>23</sup> 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 :<sup>24</sup>

#### **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

---

<sup>24</sup> 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 :<sup>25</sup>

- 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.

---

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

### C. Kerangka pikir

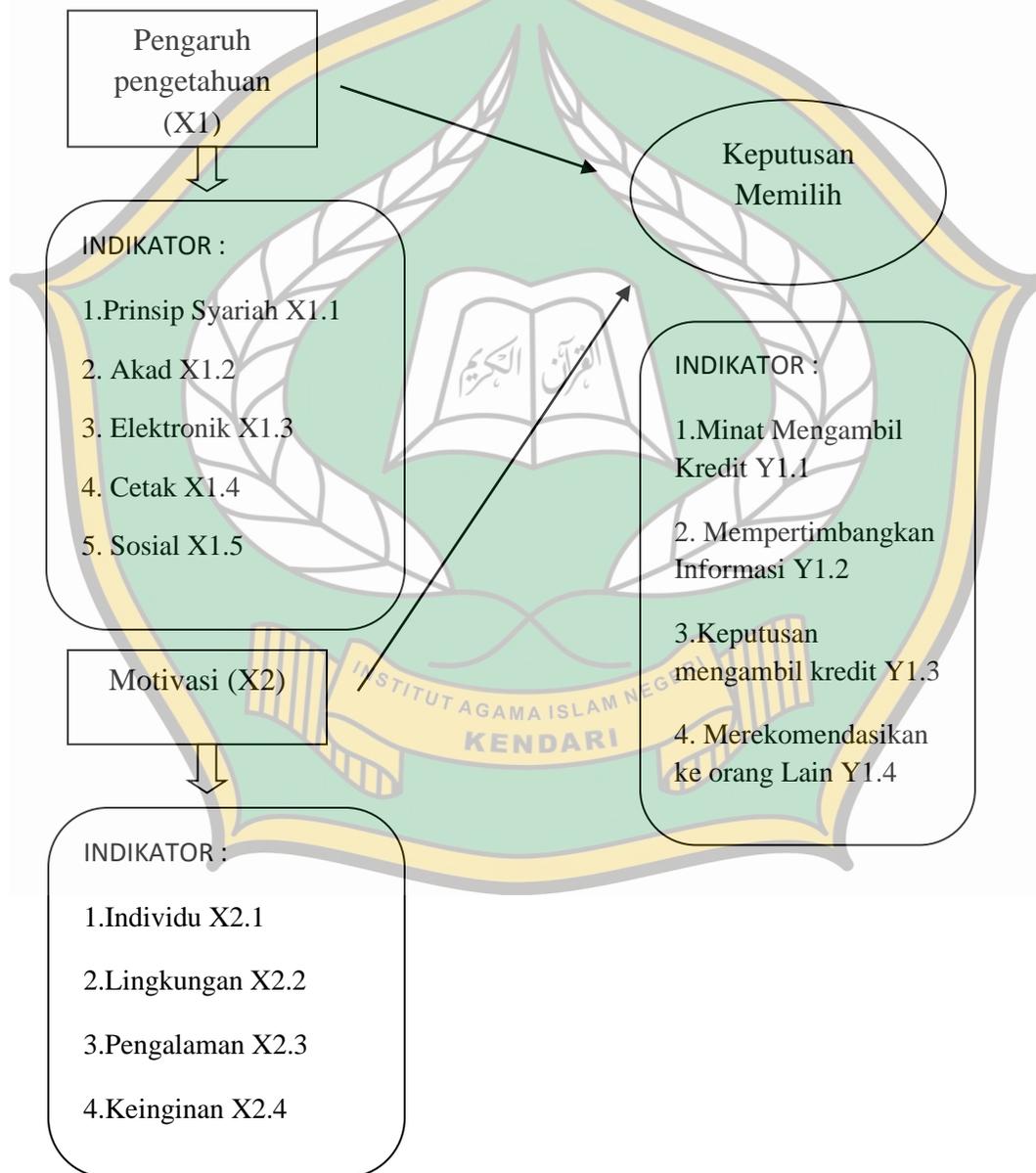
Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Kerangka berpikir ini merupakan suatu argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis. Dalam merumuskan suatu hipotesis, argumentasi kerangka berpikir menggunakan logika deduktif (untuk metode kuantitatif) dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis 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.<sup>26</sup>

---

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan tentang Pengaruh pengetahuan motivasi terhadap keputusan memilih perbankan syariah pada nasabah Bank BRISyariah. Pengaruh pengetahuan dan motivasi mempunyai faktor yang mempengaruhi keputusan memilih perbankan syariah tersebut.

Kerangka penelitian di tuangkan pada gambar sebagai berikut :



#### D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub>. Diduga pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih perbankan syariah

H<sub>1</sub>. Diduga motivasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih perbankan syariah.

