

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL
NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH MANDIRI
KC. CURUP**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Pada Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

SITI ARDELLA KAMAL

NIM: 14631020

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Siti Ardella Kamal yang berjudul: **"Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup"** sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

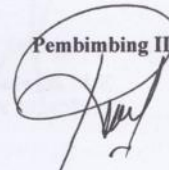
Curup, 2019

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Budi Kisworo, M.Ag
NIP. 19550111 197603 1 002

Pembimbing II



Andriko, ME.Sy
NIP. 2001018902



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kode Pos 39119
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah@ekonomisiam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : **528** /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : **Siti Ardella Kamal**
NIM : **14631020**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri KC. Curup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri. (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Senin, 29 April 2019**

Pukul : **11.00 – 12.30 WIB**

Tempat : **Ruang I Gedung Munaqosah Syariah IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Prof. Dr. H. Budi Kisworo, M.Ag
NIP. 19550111 197603 1 002

Sekretaris,

Andriko, M.E.,Sy
NIDN 2001018902

Penguji I,

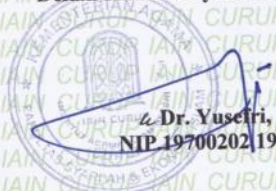
Noprizal, M. Ag
NIP 19771105 200901 1 007

Penguji II,

Fitmawati, M.E
NIDN 2024038902

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusefri, M.Ag
NIP 19700202199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Siti Ardella Kamal**

Nim : 14631020

Fakultas : Syari'ah Dan Ekonomi Islam

Jurusan : Perbankan Syari'ah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **Faktor Emosional dan Faktor Rasional Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup**, belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh Gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dngan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, , 2019

Penulis
METERAI
TEMPEL
3000
PEKABUPATEN
305CEADC203870425



Siti Ardella Kamal

NIM. 143631020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul **”Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Terhadap Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup”**. Shalawat beserta salam tak lupa kita kirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, berkat beliau pada saat ini kita berada dalam zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.E) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd.,M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Ketua Fakultas Ekonomi Islam IAIN Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, ME.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syari’ah IAIN Curup.
4. Bapak Oloan Muda Hasim H, Lc.,MA Selaku Penasehat Akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik penulis.
5. Bapak Prof. Dr. H. Budi Kisworo, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Andriko, ME.Sy selaku Pembimbing II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulisan, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap dosen Prodi Perbankan Syariah khususnya dan Karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
7. Seluruh keluarga besar penulis dan Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2014, khususnya PS Lokal A, KKPM Desa Tangsi Duren dan Anggota UKK KSEI FOKES yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan bantuannya.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca Aminn Ya Rabbal'alamin.

Curup, 2019

Penulis

Siti Ardella Kamal

NIM: 14631020

MOTTO

Bekerja Keras bersungguh sungguh dan mensyukuri HASILNYA!!

"Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton."
(Mark Twain)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."
QS Al Insyirah 5 - 6

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.
QS Al Baqarah 286

Kesulitan itu akan memperbaiki jiwa sebesar kehidupan yang dirusaknyanya. Sedangkan kesenangan akan merusak jiwa sebesar kehidupan yang diperbaikinya. (Plato)

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim

*Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang
Kupersembahkan karya ini dengan penuh Rahmat-Nya serta penuh rasa Syukur,
kepada orang-orang yang selalu setia dan mendukungku dalam keadaan apapun.*

Untuk

*Ayahanda & Ibunda tercinta (Alm. Mustafa Kamal & Ermawati),
serta kakak (Siti Aulia Mutia Kamal/Tia) dan Adik-adikku (Siti Aftriliani Kamal
/Lian & Andika Perdyansah) serta Amak & Abak (Syamsidar & Syamsul
Bahri/Bencus), yang memberikan pelajaran hidup
dengan cinta kasih tulusnya telah mendidik dan mengenalkan
kepada doa dan upaya keridhaan Allah Swt.*

Untuk Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah ridho memberikan ilmu serta pengalaman yang berharga,

terkhusus untuk dosen pembimbing Bapak Andriko, Bapak Budi Kisworo dan Bapak Oloan Muda Hasim H. Terima kasih atas doa dan dukungan selama ini.

Untuk Seluruh Kru Bank Syariah Mandiri KC Curup, terima kasih atas berbagi pengalamannya.

Untuk sahabat-sahabatku Nur Mutmainna, Ade Riski Puspita Sari, Yanti Mayasari, Reza Nopalian, Hani Diayati, Titin Sumarni, Meliyanti yosepa dan seluruh anak Perbankan Syariah lokal A yang senantiasa menemani dan memberikan motivasi serta solusi yang positif.

Untuk UKK, KSEI FOKES dan Team KPM Desa Tangsi Duren 31 melalui ukhuwah islamiyah ini Allah izinkan berbagi suka duka dengan kalian. Barakallah fiikum.

Untuk Keluarga Perbankan syariah angkatan Th. 2014, terima kasih perjuangan hebat bersama semoga sukses menyertai.

Teruntuk Almamaterku

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL
NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup)**

**Siti Ardella Kamal
14631020**

Abstrak: emosional dan rasional merupakan bentuk-bentuk pikiran dari diri manusia, Faktor emosional dan rasional digunakan dalam penelitian ini karena melihat dari nasabah berfikir secara rasional (logis) hanya menginginkan keuntungan saja dalam bertransaksi di perbankan, dan secara emosional (rasa, keagamaan) nasabah lebih memilih bertransaksi melihat kehalalan produk perbankan. Melihat dari dua hal tersebut nasabah yang memiliki sikap dominan emosional dalam memilih bank syariah jika nasabah tersebut mendapatkan keuntungan sedikit dia bisa menerimannya asalkan produk atau bank yang ia gunakan halal. Nasabah yang memiliki sikap rasional dalam memilih bank, jika bank syariah memiliki keuntungan yang kecil daripada bank konvensional maka nasabah memilih bank tersebut dengan membuka tabungan ataupun melakukan transaksi di perbankan dengan mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya.

Penelitian lapangan (*field research*) ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan mengolah data berupa angka yang didapatkan dari kuisioner dan kemudian mendeskripsikan dan menyimpulkan hasil data tersebut guna mengetahui signifikansi pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup. Serta diperkuat dengan menggunakan *in-depth interview* (wawancara) dalam menganalisa fenomena yang terjadi. Data yang dikumpulkan melalui kuisioner nasabah Bank Syariah Mandiri KC Curup sebagai penguat data dari kuisioner.

Temuan dari penelitian ini adalah: (1) Terdapat hubungan yang signifikan secara parsial yaitu 3,62% antara faktor rasional terhadap nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup; (2) Terdapat hubungan yang signifikan secara simultan yaitu 19,97% antara faktor emosional dan rasional terhadap nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup, serta didapatkan bahwa 70,1% variabel nasabah memilih dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yang dalam hal ini ialah faktor emosional dan faktor rasional. Sedangkan selisihnya 29,9% (100% - 70,1%) yakni dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan (diteliti), (3) Dalam variabel faktor emosional dan rasional terdapat variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup yaitu Faktor rasional.

Kata Kunci: *Faktor emosional, faktor rasional, Keputusan Nasabah memilih.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Hipotesis.....	5
C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah	5
D. Kajian Literatur	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Definisi Operasional.....	10
H. Metodologi Penelitian	13

BAB II Faktor Emosional dan Faktor Rasional	27
A. Faktor Emosional	27
1. Pengertian Emosional	27
2. Teori tentang Emosi secara umum	32
B. Faktor Rasional	35
1. Pengertian Rasional	35
C. Bank Syariah	40
1. Pengertian Bank Syariah	40
2. Sejarah Bank Syariah	46
2. Tujuan Bank Syariah	49
BAB III Profil Bank Syariah Mandiri KC Curup	51
A. Keadaan Umum.....	51
B. Sejarah Singkat.....	52
C. Visi dan Misi	54
D. Struktur Organisasi	55
E. Kegiatan Pokok Instansi.....	56
F. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Curup.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Karakteristik Responden	64
1. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	64
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	66
3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	67
4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	69
B. Uji Instrumen Penelitian.....	71
1. Uji Variabel	71
2. Uji Realibilitas.....	73
C. Hasil Penelitian	74

1. Uji Asumsi Klasik	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji <i>Autokorelasi</i>	75
c. Uji <i>Multikolinieritas</i>	76
2. Analisis Linier Berganda.....	77
3. Uji Hipotesis.....	78
a. Uji F.....	78
b. Uji T.....	79
3. Uji Koefisien Determinasi.....	81
C. Pembahasan.....	82

BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	88
--------------------------------	-----------

BIODATA PENULIS

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1	Kerangka Pemikiran.....	10
3.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Curup	55
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	65
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel		
Halaman		
4.1	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	72
4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	73
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	73
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	73
4.5	Hasil Uji Normalitas	74
4.6	Uji Autokorelasi.....	75
4.7	Uji <i>multikolinieritas</i>	76
4.8	Uji Analisis Linier Berganda	77
4.9	Uji F.....	78
4.10	Uji T	79
4.11	Uji Koefisien Determinasi	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia yang merupakan negara mayoritas agama islam dan salah satu negara berkembang ini merupakan tempat yang sangat berpotensi untuk melangsungkan perekonomian yang berbasis syariah dengan melihat potensi sumber daya dan aktifitas perekonomian di setiap daerah. Masyarakat Indonesia yang memiliki ragam pekerjaan ini juga menginginkan suatu lembaga yang dapat membantu usaha mereka dengan menggunakan salah satu lembaga keuangan yang sudah banyak di Indonesia yaitu bank salah satunya bank syariah, dengan melihat seberapa besar keinginan masyarakat menggunakan jasa perbankan.

Bank Syariah di Indonesia sudah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip-prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹ Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa Latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money charger*). Jadi, fungsi dari bank itu sendiri adalah tempat yang menyediakan

¹ UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 7

atau menitipkan uang dengan aman dan juga menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.²

Masyarakat yang memiliki keragaman, cara pemikiran dan pandangan beragam yang membuat mereka menilai sesuatu dari dua hal yaitu secara emosional dan rasional. Jadi, dalam hal ini nasabah memilih bank syariah dilihat dari dua faktor yaitu faktor rasional dan faktor emosional. Faktor emosional dan rasional digunakan dalam penelitian ini karena melihat dari nasabah yang hanya menginginkan keuntungan saja dalam bertransaksi di perbankan dan jika melihat dari cara berpikir nasabah soal keagamaan merupakan sesuatu hal yang emosional.

Vima Dwi Estining Pratiwi menyatakan bahwa faktor emosional lebih cenderung kepada sikap nasabah ketika memutuskan untuk menyimpan uangnya pada suatu bank dengan dua perspektif. *Pertama*, perspektif waktu sekarang, yaitu ketika masih hidup di dunia. *Kedua*, perspektif waktu setelah mati, yaitu periode sejak nasabah meninggal atau kehidupan alam kubur sampai dengan waktu saat manusia akan dihitung amal baik dan buruknya selama hidup di dunia.³

Jadi, melihat dari dua hal tersebut nasabah yang memiliki sikap dominan emosional dalam memilih bank syariah jika nasabah tersebut mendapatkan keuntungan sedikit dia bisa menerimannya asalkan produk atau bank yang ia gunakan halal. Nasabah yang memiliki sikap rasional dalam

² Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2009) h. 61-62

³Vima Dwi Estining Pratiwi, *Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Banjarnegara*, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012), h. 2.

memilih bank, jika bank syariah memiliki keuntungan yang kecil daripada bank konvensional yang memiliki bunga maka nasabah memilih bank tersebut dengan membuka tabungan ataupun melakukan transaksi di perbankan rasional dengan mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya.

Sebelum membahas mengenai faktor emosional dan rasional dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan tentang emosional dan rasional. Emosional dan rasional sesungguhnya merupakan bentuk-bentuk pikiran dari diri manusia, yang satu berpikir (rasional) dan satu yang merasa (emosional). Kedua cara pemahaman ini sebenarnya berbeda ini bersifat saling mempengaruhi dalam membentuk kehidupan mental manusia. Pertama, pikiran rasional merupakan model pemahaman yang lazimnya telah disadari, lebih menonjol kesadarannya, bijaksana, mampu bertindak hati-hati dan merefleksi. Sedangkan pikiran emosional yaitu pikiran yang impulsive dan berpengaruh besar, bila kadang-kadang tidak logis.

Pemikiran emosional dan rasional pada umumnya bekerja dalam keselarasan yang erat, saling melengkapi cara-cara mereka yang amat berbeda dalam mencapai pemahaman guna mengarahkan manusia untuk menjalani kehidupan duniawi.⁴

Faktor emosional dalam penelitian ini meliputi ketaatan beragama, psikologis dan atribut produk yang Islami. Ketaatan beragama adalah memenuhi kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban

⁴ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Kecerdasaan Emosional*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2005), h. 11.

yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun itu tidak wajib.⁵

Faktor rasional dalam penelitian ini meliputi pelayanan, kenyamanan dan kepuasan. Pelayanan adalah apa yang menghasilkan atau mencegah suatu penjualan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut. Nilai nasabah dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Melihat dari penjelasan di atas peneliti tertarik meneliti mengenai keputusan nasabah memilih bank syariah dilihat dari 2 (dua) faktor yaitu faktor emosional dan rasional di Bank Syariah Mandiri (BSM) kc. Curup karena bank mandiri syariah kc. Curup setiap tahunnya nasabah terus bertambah dan pada saat ini jumlah nasabah yaitu 6618 orang,⁶ bukan hanya itu mereka juga mengatakan bahwa bank syariah mandiri memiliki nasabah dari berbagai kalangan dalam pemenuhan pembiayaan di daerah Rejang lebong khusus dalam bank syariah. Jadi, dengan pemahaman di atas penulis menarik judul penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Faktor Emosional dan Rasional Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri Kc. Curup.”**

⁵ Rahman,” *Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah* ”*Jurnal Penelitian* (Semarang: Puslit IAIN Walisongo, 2005), h. 30.

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Maya selaku *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kc. Curup.

B. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau dugaan saja.⁷ Dengan menguji hipotesis dan menegaskan perkiraan hubungan, maka diharapkan solusi dapat ditemukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan pengujian *two or more tails*/dua arah (ada kemungkinan dan tidak ada kemungkinan hubungan), dengan demikian H_0 (hipotesis nol) dan H_1 (hipotesis alternatif) yang menjadi hipotesis. Berdasarkan teori yang mendasari, hipotesis penelitian ini yaitu:

1. H_0 = tidak terdapat pengaruh signifikan variabel faktor emosional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC. Curup
 H_1 = terdapat pengaruh signifikan variabel faktor emosional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup
2. H_0 = tidak terdapat pengaruh signifikan variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup
 H_1 = terdapat pengaruh signifikan variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup

C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

Dalam Penelitian ini penulis hanya membatasi di bank syariah mandiri KC. Curup dan hanya meneliti nasabah bank syariah mandiri KC. Curup.

⁷Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif.*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013), h. 70

Berdasarkan dari latar beakang yang dibuat oleh penulis maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah faktor emosional berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri?
2. Apakah faktor rasional berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri?
3. Apakah faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri?

D. Kajian Literatur

Penelitian yang membahas mengenai pengaruh emosional dan rasional nasabah memilih bank syariah memang masih **sedikit yang menelitinya, tetapi** ada beberapa penelitian lain yang dapat dijadikan sebagai studi pendahuluan diantaranya ialah:

Pertama, Broto Judono *Pengaruh Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah Dan Religiusitas Petani Terhadap Sikap Petani Dalam Memilih Bank Syariah*, penelitian ini memaparkan bahwa sikap petani dalam memilih pembiayaan di bank syariah lebih dipengaruhi secara langsung oleh faktor pemahaman rasional pembiayaan syariah. Faktor mengejar keuntungan maksimal atau laba usaha mendasari pemahaman petani tentang pembiayaan bank syariah. Sedangkan *relegiusitas* dan *primordialisme* tidak terbukti

secara langsung mempengaruhi sikap petani dalam memilih pembiayaan di bank syariah.⁸

Kedua, Hardiwinoto *Analisis Faktor Emosional Dan Rasional Dalam Keputusan Pembiayaan Perusahaan Melalui Bank Syari'ah Di Jawa Tengah*, penelitian ini menjelaskan, Pengusaha bermitra dengan bank syari'ah dalam melakukan pembiayaan dipengaruhi oleh faktor rasionalitas dengan pertimbangan keuntungan yang diukur melalui "cost of capital". Namun demikian juga dipengaruhi oleh faktor emosional yaitu tingkat keagamaan (religiusitas).⁹

Ketiga, skripsi Niswah muti'ah *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah*, penelitian ini memaparkan seberapa besar pengaruh dari motif rasional dan motif emosional terhadap pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih jasa perbankan syariah.¹⁰

Penelitian-penelitian di atas menunjukkan keputusan/pilihan nasabah memilih perbankan syariah menggunakan emosional dan rasional sebagai patokan memilih jasa perbankan terutama perbankan syariah. Penelitian terdahulu meneliti secara khusus bagaimana nasabah memilih produk/jasa perbankan menggunakan emosional dan rasional, tetapi di sini penulis

⁸ Broto Judono, *Pengaruh Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah Dan Religiusitas Petani Terhadap Sikap Petani Dalam Memilih Bank Syariah*, (Mahasiswa Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember) h. 50

⁹ Hardiwinoto, *Analisis Faktor Emosional Dan Rasional Dalam Keputusan Pembiayaan Perusahaan Melalui Bank Syari'ah Di Jawa Tengah*, (Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang), h. 238

¹⁰ Niswah muti'ah, *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) h. 5

memiliki perbedaan dengan penelitian yang terdahulu yaitu tempat/lokasi yang diteliti, jenis variabel yang digunakan dalam memilih bank tersebut dan dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan *sampling jenuh (sensus)* untuk menentukan populasi dan sampel, dan dalam penelitian ini hanya meneliti bagaimana emosional dan rasional dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah terutama di bank syariah mandiri kc. Curup.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari riset yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui berpengaruh signifikan atau tidak faktor emosional terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri.
2. Untuk mengetahui berpengaruh signifikan atau tidak faktor rasional terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan penjelasan dan pemahaman kepada akademisi, mahasiswa, dan pihak-pihak lainnya tentang pengaruh faktor emosional dan rasional terhadap nasabah memilih bank syariah, dan juga diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan bermanfaat kepada pihak-pihak seperti:

a. Mahasiswa

Menambah wawasan ilmu pengetahuan yang luas dalam meningkatkan kompetensi diri, intelektualitas serta emosional dalam bidang lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah.

b. Akademisi/Masyarakat

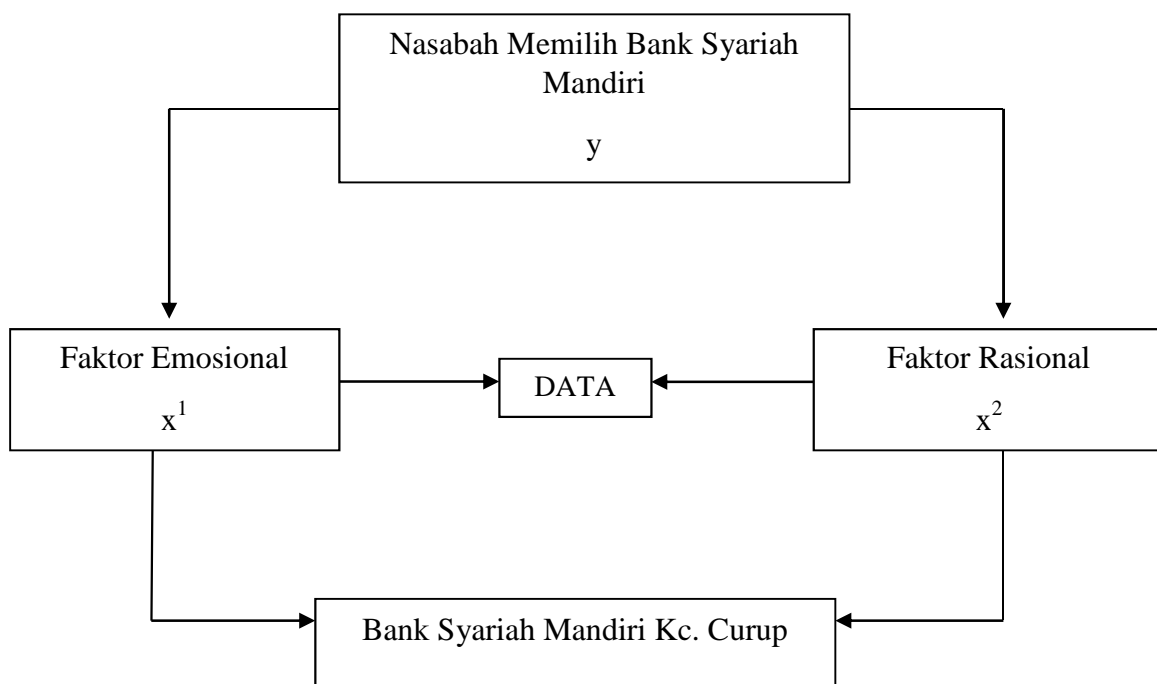
Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumber referensi dan rujukan dalam menunjang penulisan-penulisan ilmiah serta dapat menjadi perbandingan bagi penulis lain dalam karya ilmiah nya.

c. Bagi penulis

Penelitian ini adalah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai seberapa pengaruh faktor emosional dan rasional terhadap nasabah memilih bank syariah.

F. Kerangka Pemikiran

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka disusun kerangka berpikir berdasarkan kajian teoritik yang telah dilakukan. Ini merupakan kerangka konsep yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian, untuk itu kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1

Keterangan:

Variabel bebas (x) terdiri dari faktor emosional (x^1) dan faktor rasional (x^2) sedangkan variabel terikatnya (y) adalah nasabah memilih bank syariah mandiri. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi berganda dimana teknik tersebut menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y).

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan pemaknaan judul, penulis akan menjelaskan arti dan istilah terkait judul penelitian ini mengenai: **“Pengaruh Faktor Emosional Dan Rasional Terhadap Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri Kcp Curup”**, dengan penegasan sebagai berikut :

1. Emosional

Secara etimologi, emosi berasal dari bahasa Perancis *émotion*, yang berasal dari *émouvoir*, ‘*excite*’, yang berdasarkan kata Latin *emovere*, yang terdiri dari kata-kata e- (variant atau ex-), artinya ‘keluar’ dan *movere*, artinya ‘bergerak’. Dengan demikian, secara etimologi emosi berarti “bergerak keluar.”¹¹

Dapat didefinisikan emosi merupakan sebagai reaksi penilaian (positif atau negatif) yang kompleks dari sistem syaraf seseorang terhadap rangsangan dari luar atau dari dalam dirinya sendiri. Definisi ini menggambarkan bahwa emosi diawali dengan adanya suatu rangsangan, baik dari luar (benda, manusia, situasi, cuaca), maupun dari dalam diri kita (tekanan darah, kadar gula, lapar, ngantuk, segar, dan lain-lain), pada indra-indra kita.¹²

Emosional juga berasal dari kata emosi (*emotion*) merupakan perasaan atau afeksi yang dapat melibatkan rangsangan fisiologis (seperti denyut jantung yang cepat), pengalaman sadar (seperti memikirkan keadaan jatuh cinta) dan ekspresi perilaku (seperti senyuman atau raut muka cemberut). Sedangkan emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Jadi, emosional merupakan suatu

¹¹ Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010, h. 125

¹² *Ibid.*, h. 124

perasaan dari diri seseorang dan reaksi terhadap stimulus dari luar yang mendorong seseorang untuk bertindak.¹³

2. Rasional

Rasional adalah menurut pikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang sehat dan cocok dengan akal.¹⁴ Rasional adalah berfikir menggunakan nalar atas dasar data yang ada untuk mencari kebenaran faktual, kegunaan dan derajat kepentingannya. Jadi, rasional merupakan cara berfikir seseorang yang memutuskan sesuatu dengan cara berfikir dengan akal sehat, seseorang yang memiliki sikap rasional ketika mereka memikirkan alternatif dan memilih alternatif yang memiliki paling banyak kegunaannya dan keuntungannya.

3. Bank Syariah

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa Latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money charger*). Jadi, fungsi dari bank itu sendiri adalah tempat yang menyediakan atau menitipkan uang dengan aman dan juga menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.¹⁵

¹³ Niswah Muti'ah, *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah*, Jurnal Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015) h. 22.

¹⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), Edisi Kedua, Cet. 10, h. 821.

¹⁵ *Ibid.*, h. 61-62

Di Indonesia bank syariah tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

H. Metode Penelitian

1. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KC Curup. Sedangkan yang menjadi objek nasabah Bank Syariah Mandiri KC Curup yang berada di wilayah Rejang Lebong.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berkerjasama dengan angka, datanya berwujud bilangan, dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau menjawab hipotesis penelitian yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu dapat mempengaruhi variabel lain. Pengumpulan data menggunakan laporan

keuangan, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹⁶

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada lembaga keuangan bank, yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Curup. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah kerana bank Syariah Mandiri merupakan salah satu Bank Syariah terbesar nasabah yang berada di Rejang Lebong bukan hanya nasabah menengah ke atas tetapi nasabah menengah kebawah dengan melakukan pembiayaan mikro.

4. Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini yaitu subyek dari mana data diperoleh. Untuk penelitian ini sumber data yang berasal dari informan, yaitu berasal dari nasabah Bank Syariah Mandiri.

Jenis data yang dipakai ada 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung dengan alat bantu kuesioner, wawancara dan observasi. Data primer meliputi karakter personal (pengetahuan, status ekonomi, umur) dan persepsi nasabah tentang bank syariah (observabilitas, dan kompatibilitas). Data sekunder dalam penelitian ini berupa hasil dari kajian pustaka yang

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 7-8

mendukung penulisan penelitian ini yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam.¹⁷ Wawancara yang dilakukan penulis nantinya akan bersifat sebagai data pendukung, dengan tujuan hasil wawancara dapat bersifat mendukung kuesioner sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan pihak perbankan khususnya.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Tipe skala pengukuran yang digunakan ialah salah satu dari tipe skala sikap yakni skala *linkert*. Skala *linkert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai kejadian atau gejala sosial. Penelitian ini menggunakan

¹⁷ *Ibid.*, h.224-232

angket kepada nasabah bank syariah mandiri kc. Curup sebagai responden yang akan menjawab semua item pertanyaan. Pertanyaan yang diberikan penulis untuk responden yaitu pertanyaan yang sudah berbentuk pilihan ganda (kuesioner tertutup).

c. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mengumpulkan literatur-literatur yang relevan dengan pembahasan penelitian yang dapat berupa buku, majalah, surat kabar, dan tulisan-tulisan ilmiah.

6. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila diteliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan populasi penelitian. Penelitian populasi ini dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui semua karakteristik yang ada dalam populasi, dengan nasabah berjumlah yaitu 6618. Agar penelitian ini tetap dilakukan dengan waktu yang tidak terlalu lama maka penelitian dilakukan dalam sampel.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁸ Dalam pengambilan sampel dari suatu populasi penulis menggunakan teknik *Probability Sampling* atau

¹⁸ *Op.cit.*,

Random Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota.¹⁹

Dalam penelitian ini penentuan ukuran atau jumlah sampel akan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiono yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500 responden dan bila dalam penelitian akan melakukan analisis *multivariate* atau analisis linier berganda, misalnya seperti korelasi atau regresi berganda maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.²⁰ Jadi untuk penelitian ini dengan jumlah 2 variabel, maka jumlah sampel yang diambil yakni $2 \times 10 = 20$ sampel. Dengan kata lain sampel dalam penelitian ini adalah 20 nasabah Bank Mandiri Syariah KC Curup.²¹

7. Teknik Analisis Data

a. Tahap Pengolaan Data

1) Editing Data

Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survey di lapangan. Pada prinsipnya, proses editing data bertujuan agar data yang nanti akan

¹⁹ *Ibid*, Sugiyono., h. 82

²⁰ *Ibid*., h. 81

²¹ *Ibid*, Sugiyono., h. 91

dianalisis telah akurat, lengkap, dan dapat dilakukan proses selanjutnya yaitu *coding* data dan tabulasi data.²²

2) *Coding Data*

Coding data yaitu mengubah data menjadi kode – kode yang dapat dimanipulasi sesuai dengan prosedur analisis statistik tertentu. Oleh karena itu, pemberian kode pada jawaban – jawaban sangat penting untuk memudahkan proses analisis data.²³

3) *Tabulating*

Tabulasi yaitu menyajikan data dalam bentuk tabel – tabel untuk memudahkan menganalisis data. Model tabulasi, sangat tergantung pada tujuan analisis dan model analisis yang akan digunakan.²⁴

b. Pendekatan Analisis Data

Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengolahan data atau analisis data melalui statistik sederhana dalam penyajian tabel distribusi dan grafik dengan menggunakan SPSS 15.0 *for windows evaluation version*. Penulis juga menggunakan Analisis linier dan regresi berganda yaitu pengembangan dari regresi linier sederhana yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau

²² Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 205

²³ Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Skripsi*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), h. 132

²⁴ *Ibid.*, h. 136

untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variable bebas (*independent*) terhadap satu variable tak bebas (*dependent*).

Uji Instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji f dan uji beda dua sampel menggunakan *t-test independent*, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah dengan analisis regresi.

1) Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Validasi/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar – benar mengukur apa yang diukur. Validasi ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan korelasi antara skor (nilai) tiap – tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* atau menggunakan SPSS dan untuk mengetahui apakah nilai tersebut *significant* dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya,²⁵ rumus *pearson product moment correlation*, yakni:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n (\sum X Y) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan

r_{hitung} : Koefisien korelasi variabel X dengan variabel Y

²⁵ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 132

XY	:	Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dan Y
X	:	Skor variabel X
Y	:	Skor variabel Y
N	:	Jumlah responden

Reliabilitas/keterandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukur dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan/uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu dipersukan untuk uji reliabilitas.²⁶ Syarat dalam uji reabilitas untuk instrumen dapat dikatakan reliabel yakni apabila *cronbach alpha* > r tabel ($C_a > r$ tabel), adapun ketentuan r tabel adalah 0,60. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus *Alpha Cronbach*, yakni:²⁷

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan

r_{11} : Nilai Reliabilitas

$\sum S_i$: Jumlah varians skor tiap – tiap item

²⁶ *Ibid.*, h. 130

²⁷ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)* [Selanjutnya disebut Riduwan Metopen 1], (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 74

St : Varians total
 k : Jumlah item

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji *Multikolinearitas*

Uji *multikoliniearitas* bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linear berganda. Adapun beberapa kriteria mendeteksi multikolinieritas sebagai berikut:²⁸

- a) Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.
- b) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.
- c) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun *adjusted R²* diatas 0,60 maka diasumsikan model tersebut terkena multikolinieritas.

b. Uji *Autokolerasi*

Autokorelasi adalah keadaan di mana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Uji autokorelasi bertujuan mengetahui ada

²⁸ Muhammad, *Op. cit.*, h.157

tidaknya korelasi antara variabel pengganggu (e_i) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Beberapa uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Durbin Watson, Uji run test.²⁹ Nilai d akan berada di kisaran 0 hingga 4, kriteria pengujiannya yaitu:

- a) Jika $0 < d < d_L$, maka terjadi autokorelasi positif.
- b) Jika $d_L < d < d_U$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- c) Jika $d - d_L < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.
- d) Jika $4 - d_U < d < 4 - d_L$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- e) Jika $d_U < d < 4 - d_U$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P-plot, atau uji *Kolmogorov Smirnov*. Menurut Ghazali yang dikutip Albert bahwa untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dilihat dari nilai residual.

²⁹ *Ibid.*, h. 158

Dikatakan normal bila nilai residual yang dihasilkan diatas nilai signifikan yang ditetapkan.³⁰

3) Analisis Linier Berganda

Persamaan *regresi linier multiple* adalah model persamaan regresi linier dengan variabel bebas lebih dari satu.³¹ Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda, yang mana bentuk persamaan sebagai berikut:³²

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan	:	
Y	:	Nilai dari variabel dependen
$\frac{Y}{n}$:	Koefesien konstanta
a	:	
b ₁	:	Koefisien regresi variabel emosional terhadap variabel Y
b ₂	:	Koefisien regresi variabel rasional terhadap variabel Y
X ₁	:	Variabel independen (emosional)
X ₂	:	Variabel independen (rasional)

4) Koefesien Determinasi (R²)

³⁰*Ibid.*, h. 156-157

³¹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 194

³²*Ibid.*

Menurut Albert Kurniawan bahwa koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu semakin besar R^2 semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati nol maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.³³ Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

R : Koefisien korelasi

5) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji adanya pengaruh *experiential-marketing* terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Pengujian dilakukan secara parsial dengan menggunakan Uji t dan secara simultan Uji F.

³³ *Ibid.*, h.158

a) Uji F

Uji F berfungsi untuk menguji apakah populasi tempat sampel diambil memiliki korelasi *multiple* (R nol) atau apakah terdapat sebuah relasi yang signifikan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang berupa faktor emosional dan faktor rasional secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan	:	
R^2	:	Koefisien determinasi
n	:	Jumlah data atau kasus
k	:	Jumlah variabel independen

b) Uji t

Pada pengujian secara parsial ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing atribut faktor emosional (X_1) dan faktor rasional (X_2) terhadap keputusan nasabah memilih (Y). Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Keterangan :

b_i Koefisien regresi variabel i

Sb_i Standar error variabel i

Atau dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

R koefisien korelasi parsial

k Jumlah variabel independen

n Jumlah data atau kasus

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Faktor Emosional

1. Pengertian emosional

Secara etimologi, emosi berasal dari bahasa Perancis *émotion*, berasal dari *émouvoir*, ‘excite’, berdasarkan kata Latin *emovere*, terdiri dari kata-kata e- (variant atau ex-), artinya ‘keluar’ dan *movere*, artinya ‘bergerak’. Dengan demikian, secara etimologi emosi berarti “bergerak keluar.”³⁴

Emosi merupakan sebagai reaksi penilaian (positif atau negatif) yang kompleks dari sistem syaraf seseorang terhadap rangsangan dari luar atau dari dalam dirinya sendiri. Definisi ini menggambarkan bahwa emosi diawali dengan adanya suatu rangsangan, baik dari luar (benda, manusia, situasi, cuaca), maupun dari dalam diri kita (tekanan darah, kadar gula, lapar, ngantuk, segar, dan lain-lain), pada indra-indra kita.³⁵

Emosi juga merupakan keadaan yang ditimbulkan oleh situasi tertentu, dan emosi cenderung terjadi dalam kaitannya dengan perilaku yang mengarah atau menyingkiri terhadap sesuatu, dan perilaku tersebut pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian, sehingga orang lain dapat mengetahui bahwa seseorang sedang mengalami emosi.³⁶

³⁴ Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010, h. 125

³⁵ *Ibid.*, h. 124

³⁶ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta, C.V Andi OFFSET, h. 229

Sedangkan emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.³⁷ Menurut Schiffman dan Kanuk, faktor emosional mengandung arti bahwa pemilihan sasaran menggunakan pemikiran pribadi atau subyektif.³⁸ Berdasarkan pengertian tentang emosional diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor emosional adalah dorongan dalam diri seseorang untuk memutuskan sesuatu dalam hal ini untuk memilih suatu produk atau jasa berdasarkan pertimbangan-pertimbangan subyektif seperti melihat dari sisi dimana sesuai dengan psikologi, ketaatan beragama dan atribut produk islami sesuai dengan prinsip syariah.

Menurut Sofjan Assauri faktor – faktor dari emosional yaitu³⁹ : Pembeli tampak ingin berbeda dengan yang lain, kebanggaan karena penampilan pribadinya, pencapaian status sosialnya ,untuk terhindar dari keadaan bahaya. Sedangkan menurut Ali Hasan, faktor dari emosional terdiri dari: a. Kesenangan, kesederhanaan, dan aktivitas. b. Kebanggaan penampilan pribadi c. Kebanggaan kepemilikan d. Kerjasama dan empati e. Keamanan dan kesehatan f. Kenyamanan pribadi.

³⁷ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional*, Alih Bahasa T. Hermaya. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007, cet. 17, h. 411

³⁸ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Alih Bahasa Zoelkifli Kasip , Jakarta: PT Indeks, 2004. Ed. 7, h. 78

³⁹ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013 ed. 1, cet. 12, h. 127

Emosional dipengaruhi oleh beberapa faktor penting penunjangnya. Menurut Goleman ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi emosional antara lain :

- a. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri seseorang. Setiap manusia akan memiliki otak emosional yang di dalamnya terdapat sistem saraf pengatur emosi atau lebih dikenal dengan otak emosional. Otak emosional meliputi keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan keadaan lain yang lebih kompleks dalam otak emosional.
- b. Faktor eksternal adalah faktor pengaruh yang berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal emosional adalah faktor yang datang dari luar dan mempengaruhi perubahan sikap.
Pengaruh

Dalam hal ini ada beberapa faktor alasan nasabah memilih bank syariah mandiri yaitu menurut Muhammad Fauzi⁴⁰ faktor emosional meliputi tingkat ketaatan beragama nasabah dan atribut produk yang berdasarkan prinsip syari'ah. Semakin meningkatnya ketaatan beragama nasabah dan atribut produk yang Islami diharapkan bank syariah mandiri mampu memberikan lebih dari apa yang diharapkan nasabahnya, supaya nasabah tidak meninggalkan Bank Syariah Mandiri KC Curup.

⁴⁰ Muhammad Fauzi, *Pengaruh Faktor Rasional Dan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil*. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Volume 1/ Edisi I/ Mei 2010, h. 56

a. Ketaatan agama

Ketaatan beragama adalah memenuhi berbagai kewajiban agama, menginginkan untuk melaksanakan kewajiban yang belum tertunaikan melaksanakan berbagai anjuran agama sekalipun tidak wajib. Ketaatan pada prinsip syari'ah merupakan suatu bentuk komitmen atau kepatuhan manusia kepada perintah-perintah atau larangan-larangan Allah yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Sesuai dengan dalil Alquran surah An-Nisa ayat 59 yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلِيَ الْاَمْرِ مِنْكُمْ ط
فَاِنْ تَنٰزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ
وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ ؕ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا ﴿٥٩﴾

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Menurut Glock dan Stark, dimensi keberagaman ada lima, yaitu: keyakinan, peribadatan, penghayatan, pengamalan, dan pengetahuan. Didalam psikologi sosial dikenal adanya perbedaan antara *knowing* (kognitif), *feeling* (afektive) dan *doing* (behaviour).

Komponen afektif ini oleh banyak peneliti disebut dengan komitmen keberagamaan (*religios commitment*).⁴¹

b. Psikologis

Beberapa ahli beranggapan bahwa perilaku nasabah dalam memilih suatu jasa atau produk dipengaruhi oleh dorongan psikologis dan teori-teori ini terbagi dalam 2 (dua) bagian besar yaitu teori Pembelajaran dan teori Motivasi. Pavlov, Skinner dan Hull mengembangkan Teori Pembelajaran yang menyatakan bahwa perilaku seseorang merupakan hasil belajar akumulasi pengalaman selama hidupnya, maka pemasar perlu menciptakan komunikasi informal (*word-of-mouth communication*) yang positif tentang produk. Freud mengembangkan teori motivasi yang menyatakan seseorang tidak bisa memahami motivasi yang mendorong perilakunya secara pasti dan menurut Maslow bahwa motivasi seseorang dapat dihubungkan dengan kebutuhannya (Simamora, 2008: 8).

c. Atribut Produk yang Islami

Atribut produk islami adalah atribut produk khas yang ada pada bank syariah, berupa fitur produk yang sesuai dengan sistem keuangan Syariah (Iqbal,1997 *dalam* Yunusi,2011) Menurut Iqbal (1997) dalam bukunya yang berjudul “ *Islamic Financial System Finance & Development*” menyatakan atribut berupa fitur produk

⁴¹ Muchammad Fauzi, *Pengaruh Faktor Rasional Dan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil*. Jurnal Economica Volume 1/ Edisi I/ Mei 2010, h. 55

yang ada pada Bank Umum Syariah, yaitu yang sesuai dengan sistem keuangan syariah. Sistem keuangan syariah tersebut meliputi:

- 1) Pengharaman riba/bunga
- 2) Pembagian resiko
- 3) Uang sebagai modal potensial
- 4) Larangan perilaku spekulatif
- 5) Kehalalan kontrak
- 6) Kegiatan sesuai syariah

Atribut Produk Islami merupakan variabel yang tidak dapat diukur langsung (*unobserved/latent*), sehingga digunakan seperangkat pertanyaan untuk mengukur seberapa islami produk yang dimiliki Bank Umum Syariah sesuai persepsi nasabah.⁴²

2. Teori tentang emosi secara umum

Terdapat beberapa teori tentang emosi yang dilakukan oleh beberapa peneliti, yaitu:

- a. Teori Emosi Dua-Faktor *Schachter-Singer*; Teori ini dikenal sebagai teori yang paling klasik yang berorientasi pada rangsangan. Reaksi fisiologik dapat saja sama (hati berdebar, tekanan darah naik, nafas bertambah cepat, adrenalin dialirkan dalam darah dan sebagainya) namun jika rangsangannya menyenangkan seperti

⁴² Rutmaira Sitinjak. *Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru. Faculty Of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia. Jom Fekon Vol. 2 No. 2 Oktober 2015., h. 5-6*

diterima di perguruan tinggi yang diminati, emosi yang timbul dinamakan senang. Sebaliknya jika rangsangannya membahayakan emosi yang timbul dinamakan takut. Para ahli psikologi melihat teori ini lebih sesuai dengan teori kognisi.

Schachter dan *Singer* mengemukakan bahwa emosi tertentu merupakan fungsi dari reaksi-reaksi tubuh tertentu. Menurut mereka pula kita tidak merasa marah karena ketegangan otot, rahang yang berderak, denyut nadi kita menjadi cepat, dan sebagainya tetapi karena kita secara umum jengkel dan kita mempunyai beberapa kognisi tertentu tentang sifat kejengkelan kita.

- b. Teori Emosi *James Lange*; William James pada tahun 1893 dan Carl Lange pada awal abad ke-20 menyajikan pandangan tentang emosi. Menurut teori ini, sebuah emosi adalah reaksi terhadap perubahan-perubahan dalam sistem fisiologi tubuh. Jadi jika seseorang melihat seekor beruang, ia belum merasa takut tetapi jantungnya berdebar keras, dan adrenalinnya terpacu. Dalam praktik, teori ini digunakan sebagai untuk misalnya terapi tertawa. Dalam satu kelompok, orang diminta untuk tertawa saja sekeras-kerasnya walaupun tidak ada yang lucu, maka emosi senang dan gembira akan muncul karena tertawa itu.⁴³
- c. Teori “*Emergency*” Cannon; Teori ini dibuat oleh Walter B. Cannon (1929), ia menyatakan bahwa karena gejala emosi itu menyiapkan

⁴³ *Opcit.*, h. 129

seseorang untuk mengatasi keadaan yang genting, orang-orang yang primitif yang membuat respon semacam itu bisa survive dalam hidupnya. Cannon menyalahkan Teori James Lange karena beberapa alasan, termasuk fokus eksklusif teori pada organ dalam.

Cannon mengatakan, antara lain bahwa organ dalam umumnya terlalu intensif dan terlalu dalam responnya untuk bisa menjadi dasar berkembangnya dan berubahnya suasana emosional yang seringkali berlangsung demikian cepat. Meskipun begitu, ia sebenarnya tidak beranggapan bahwa organ dalam merupakan satu-satunya factor yang menentukan suasana emosional.

- d. Teori Navistik; tokoh teori ini adalah, Rena Descartes Teori ini dikenal dengan teori navistik, yang mengatakan bahwa emosi pada dasarnya merupakan bawaan sejak lahir. Ia mengatakan ada enam emosi dasar bawaan sejak lahir yaitu itu:⁴⁴ cinta, kegembiraan, keinginan, benci, sedih, dan kagum.
- e. Teori Empiristik; William James dan Carl Lange, adalah tokoh teori empiristik. Menurut teori ini, bahwa emosi adalah hasil persepsi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuh sebagai respon terhadap rangsangan-rangsangan yang datang dari luar. Misalnya orang tersebut menangis karena susah, sebaliknya ia susah untuk menangis.

⁴⁴ Lahey, B. Benjamin, *Psychology An Introduction*, New York, McGraw-Hill, 2012. h. 257

B. Faktor Rasional

1. Pengertian Rasional

Menurut Kamus Besar Indonesia Rasional yaitu menurut pikiran dan pertimbangan yang logis; menurut pikiran yang sehat; cocok dengan akal.⁴⁵ Rasional juga merupakan berfikir menggunakan nalar atas data yang ada untuk mencari kebenaran faktual, kegunaan, dan derajat kebenarannya. Jadi rasional merupakan cara seseorang dalam berfikir dan mempertimbangkan sesuatu hal menggunakan akal dan pikiran sehat, seseorang juga berperilaku pada waktu mereka mempertimbangkan alternatif-alternatif dan memilih sebuah alternatif yang memiliki banyak kegunaan dan manfaat.

Menurut Nur Kholis⁴⁶ dalam jurnalnya rasionaliti merupakan suatu perkataan yang lebih sering dipakai daripada didefinisikan. Kalaulah definisi itu diberikan, biasanya berupa deskripsi tentang pilihan rasional atau perbuatan rasional. *Rationality assumption* dalam ekonomi menurut Roger LeRoy Miller adalah *individuals do not intentionally make decisions that would leave them worse off*. Rasionaliti didefinisikan sebagai tindakan manusia dalam memenuhi keperluan hidupnya yaitu memaksimumkan kepuasan atau keuntungan senantiasa berdasarkan pada keperluan (*need*) dan keinginan-keinginan (*want*) yang digerakkan oleh akal yang sehat dan

⁴⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/rasional>

⁴⁶Nur Kholis. *Konsep Rasionaliti dalam Perspektif Ekonomi Konvensional dan Alternatifnya menurut Pandangan Ekonomi Islam*.

tidak akan bertindak secara sengaja membuat keputusan yang bisa merugikan kepuasan atau keuntungan mereka.

Jadi dapat disimpulkan rasional merupakan cara berpikir dan mengambil suatu tindakan sesuai dengan akal sehat tidak terburu-buru yang akan merugikan kepuasan dari keinginan mereka. Dalam hal ini ada beberapa menurut Muhammad Fauzi⁴⁷ faktor alasan nasabah memilih bank syariah mandiri Dalam hal ini peneliti menggunakan faktor rasional meliputi : pelayanan, kepuasan dan kenyamanan.

a. Pelayanan (*service*)

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt, dalam ayatnya QS. Al-Baqarah: 267

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

⁴⁷ Muhammad Fauzi., *ibid*, h. 56

Pelayanan (*service*) bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan atau nasabah, yang kemudian dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* nasabah. *Heart share* dan *mind share* tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau perusahaan.⁴⁸

Pemberian pelayanan dalam perusahaan berbasis Islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya. Hal tersebut sesuai dengan sabda Rasulullah saw. Dalam hadis sebagai berikut.

“Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancurannya. Kemudian seseorang berkata, “Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanah ya Rasulullah?” Rasulullah saw. Menjawab, “Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yahm bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.” (HR. Bukhari)

Baik atau buruknya suatu usaha / bisnis para pengusaha akan menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal

⁴⁸ Veithzal Rivai Zainal, et al, *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017, h. 179

tersebut sebagaimana firman Allah SWT. Dalam ayat Al-Qur'an Surah Al Imran 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا^ط
 مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu⁴⁹. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

b. Kepuasan

Kepuasan di sini menggunakan standar syariat Islam yang merupakan tolak ukur untuk menilai kepuasan pelanggan atau nasabah dalam islam. Kepuasan pelanggan atau nasabah dalam islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai dengan syariat dan kenyataan yang diterima. Qardhawi berpendapat bahwa pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat

⁴⁹ 246. Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu:
Sifat jujur dan benar, sifat amanah.⁵⁰

1) Sifat Jujur dan Benar

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut, termasuk kepada pelanggan. Hal tersebut berdasarkan sabda Rasulullah saw. Yaitu:

“Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.” (HR. Ahmad dan Thabrani)

2) Sifat Amanah

Amanah berarti tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, serta mengembalikan hak apa pun kepada pemiliknya. Dalam berdagang, dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri, kualitas, dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebihkan-lebihkan. Dengan demikian, tiap perusahaan

c. Kenyamanan

Kolcaba mengungkapkan kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-

⁵⁰ *Ibid.*, h. 173

hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah dan nyeri).⁵¹

Secara harfiah pengertian kenyamanan dapat kita lihat dari Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan yang nyaman. Untuk memenuhi suatu keadaan yang nyaman maka harus mampu memenuhi minimal kebutuhan dasar dari manusia itu sendiri. Seperti kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal harus mampu memberikan rasa nyaman. Penjelasan yang lebih terarah menurut SNI 03-1733-2004 kriteria kenyamanan adalah sebagai berikut : dicapai dengan kemudahan pencapaian (aksesibilitas), kemudahan berkomunikasi (internal/eksternal, langsung atau tidak langsung), kemudahan berkegiatan (prasarana dan sarana lingkungan tersedia). Sehingga dapat disimpulkan jika kenyamanan adalah kondisi saat terpenuhinya kebutuhan dasar sehingga tercipta perasaan nyaman.⁵²

Jadi disimpulkan bahwa kenyamanan merupakan suatu kondisi di mana seluruh kebutuhan yang telah dipenuhi sehingga mendapatkan rasa nyaman di diri seseorang.

⁵¹Tyasseptya. *Definisi Kenyamanan*, LinkedIn Learning, <https://www.slideshare.net/tyasseptya/definisi-kenyamanan> di akses pada tanggal 16 agustus 2018

⁵² S Amsyar. *Kenyamanan secara Harfiah*. 2015 http://eprints.undip.ac.id/59239/4/BAB_II_part_2.pdf di akses pada tanggal 16 agustus 2018

C. BANK SYARIAH

1. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari bahasa Latin yaitu *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke 12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*). Jadi, dengan kata lain bank memiliki fungsi yaitu sebagai tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan juga menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.⁵³

Bank berdasarkan prinsip syariah diatur dalam UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 tahun 1998, dengan latar belakang adanya suatu keyakinan dalam agama Islam yang merupakan suatu alternative atas perbankan dengan kekhususannya pada prinsip syariah. Prinsip yang sesuai syariah dalam kegiatan usaha bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara pihak/bank lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan suatu usaha ataupun kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.⁵⁴

Bank syariah dengan bank konvensional memiliki kesamaan fungsi yaitu sebagai suatu lembaga intermediasi, yaitu menyerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan.

⁵³ Andri Soemitra, M.A., *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, h. 62

⁵⁴ Drs.H.Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011, cet. IX, h. 39

Bedanya adalah bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga (*interest free*) tetapi berdasarkan pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing principle* atau PLS).

⁵⁵Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa bank Islam adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Islam yang dalam menjalankan kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran yang sesuai dengan prinsip yang islami yaitu: prinsip keadilan, prinsip kemitraan, prinsip kentraman, prinsip transparansi, prinsip universalitas, tidak ribawi dan laba yang wajar.

Pelaksanaan prinsip-prinsip di atas merupakan pembeda antara bank Islam dengan bank konvensional, seperti menurut Dixon (1992):
“... *the basic difference between Islamic and western banks is that the former operate on an equity based system in which predetermined rate of return is not guaranteed, whilst in the latter case the system is based on interest financing. This fundamental differences stems from the Sharia’s prohibition of riba (usuary or Interest) and gharar (uncertainty, risk or speculation).*”

Dengan demikian, dalam operasi bank syariah harus mengikuti aturan dan norma Islam, seperti yang dijelaskan di atas, yaitu: bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*),

⁵⁵ Prof.Dr. Sutan Remy Sjahdeini, S.H., *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Kreatama, 2007, cet. III, h. 1

bebas dari hal-hal yang rusak (*bathil*), dan hanya membiayai kegiatan yang halal.⁵⁶ Bank Syariah di sini beroperasi tidak berdasarkan bunga, sebagaimana yang lazim dilakukan oleh bank konvensional, karena bunga mengandung unsur riba yang jelas-jelas dilarang dalam Al-quran. Bank syariah beroperasi dengan menggunakan prinsip lain yang diperbolehkan oleh islam. Bagi Muslim yang tidak menghiraukan larangan ini, Allah dan Nabi Muhammad Saw menyatakan perang dengan mereka:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنْ كُنْتُمْ
 مُّؤْمِنِيْنَ ۗ ۞ۙ فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَاذْنُوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۗ وَاِنْ
 تَبَتُّمْ فَلَكُمْ رُءُوْسُ اَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُوْنَ وَلَا تُظْلَمُوْنَ ۗ ۞ۚ

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (QS. Al-Baqarah: 278-279)

Riba dilarang dalam islam secara bertahap, sejalan dengan kesiapan masyarakat pada masa itu. Tahap pertama disebutkan bahwa riba akan menjauhkan kekayaan dari keberkahan Allah, sedangkan sedekah akan meningkatkan keberkahan berlipat ganda (QS. Ar-Rum: 39), tahap kedua pada awal periode Madinah praktek riba dikutuk dengan keras (QS. An-Nisa: 161), sejalan dengan larangan pada kitab-

⁵⁶ Prof.Dr.H.Veithzal Rivai, S.E., M.M., M.B.A & Ir. H. Arviyan Arifin. *Islamic Banking*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010, cet. I), h. 171-172

kitab terdahulu. Tahap ketiga, sekitar tahun kedua atau ketiga hijriah, Allah menyerukan agar kaum muslimin menjauhi riba jika mereka menghendaki kesejahteraan yang sebenarnya sesuai Islam, sebagaimana firman Allah SWT. Dalam Surah Al-Imran ayat 130-132:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا الرِّبَاۤ اَضْعَافًا مُّضْعَفَةً ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ۝۱۳۰ وَاتَّقُوا النَّارَ الَّتِيْ أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِيْنَ ۝۱۳۱
وَأَطِيعُوا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُوْنَ ۝۱۳۲

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. dan peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir. dan taatilah Allah dan rasul, supaya kamu diberi rahmat.

Yang dimaksud Riba di sini ialah Riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa Riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: *nasiah* dan *fadhl*. Riba nasi'ah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba *fadhl* ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba *nasiah* yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

Tahap terakhir yaitu menjelang selesainya misi Rasulullah Saw. Allah mengutuk keras mereka yang mengambil riba, menegaskan perbedaan yang jelas antara perniagaan dan riba, dan menuntut kaum muslimin agar mengambil pokoknya saja, dan mengikhhlaskan kepada peminjam yang mengalami kesulitan. Riba yang dapat merugikan umat muslim dan Allah swt. Sangat menentang praktik ini bukan hanya umat muslim tetapi kaum nasrani juga menentang praktik ini yang sudah disebutkan dalam kitab – kitab mereka.⁵⁷ Oleh karena itu kewajiban seluruh umat untuk mengupayakan tegaknya suatu sistem ekonomi yang adil, alternatif yang ditawarkan oleh Islam sebagai pengganti riba/bunga yaitu adalah praktik bagi hasil, ketika peminjaman dan yang meminjamkan berbagi dalam risiko dan keuntungan dengan pembagian sesuai kesepakatan. Dalam hal ini tidak ada pihak yang ditindas atau dizalimi.⁵⁸

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana tersebut. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalannya

⁵⁷ *Ibid*, h. 173-174

⁵⁸ *Ibid*, Prof.Dr.H.Veithzal Rivai, S.E., M.M., M.B.A & Ir. H. Arviyan Arifin. h. 179

diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam.

2. Sejarah bank syariah

Konsep teoritis tentang suatu bank islam telah muncul pada 1940-an, namun belum dapat diwujudkan, selain karena kondisi pada waktu belum memungkinkan, juga belum ada pemikiran tentang bank islam yang meyakinkan. Pemikiran-pemikiran oleh para penulis yang mula-mula menyampaikan gagasan mengenai perbankan yang berdasarkan bagi hasil (profit sharing) tersebut ialah Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948), dan Mahmud Ahmad (1952). Kemudian diuraikan lebih terperinci tentang gagasan tersebut ditulis oleh Mawdudi pada 1950 (1961). Tulisan-tulisan Muhammad Hamidullah yang ditulis pada 1944, 1955, 1957, dan 1962 harus pula dikategorikan sebagai gagasan pendahuluan mengenai perbankan islam.

Bank swasta bebas bunga yang pertama adalah *Dubai Islamic Bank* yang didirikan pada 1975 oleh sekelompok usahawan muslim dari beberapa negara. Pada 1977 berdiri pula dua bank bebas bunga swasta dengan nama *Faysal Islamic Bank* di Mesir dan Sudan. Pada 1977 itu juga pemerintah Kuwait mendirikan *Kuwait Finance House*.

Pada 1962 pemerintah Malaysia mendirikan *Pilgrim's Management Fund* untuk membantu para calon haji dalam menabung

dan memperoleh keuntungan. Sebuah bank tabungan didirikan pada 1963 di Mit-Ghamr di Mesir yang sangat populer dan pada masanya tumbuh dengan baik, namun akhirnya ditutup dengan beberapa alasan. Namun percobaan tersebut telah melahirkan berdirinya *Nasser Social Bank* pada 1972. Sekalipun bank tersebut masih aktif, namun tujuan dari bank tersebut lebih bersifat sosial daripada komersil. Gagasan berdirinya bank islam pada tingkat internasional muncul dalam konferensi negara-negara islam sedunia yang diselenggarakan di Kuala Lumpur, Malaysia pada 21 s.d 27 April 1969, konferensi tersebut diikuti oleh 18 negara.⁵⁹

Praktik perbankan Islam di Indonesia dimulai pada awal periode 1980-an, melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Tokoh- tokoh yang terlibat dalam pengkajian tersebut, untuk menyebut beberapa, di antaranya adalah Karnaen A Perwataatmadja, M Dawam Rahardjo, AM Saefudidin, dan M Amien Azis. Sebagai uji coba, gagasan perbankan Islam dipraktikan dalam skala yang relative terbatas di antaranya di Bandung (*Bait At-Tamwil Salman ITB*) dan di Jakarta (Koperasi Ridho Gusti). Sebagai gambaran, Rahardjo dalam tulisannya pernah mengajukan rekomendasi Bank Islam sebagai konsep alternatif untuk menghindari larangan riba, sekaligus berusaha menjawab tantangan bagi kebutuhan pembiayaan guna pengembangan usaha dan

⁵⁹ *Opcit.*, h. 4-5

ekonomi masyarakat. Prakarsa lebih khusus mengenai pendirian Bank Islam di Indonesia baru dilakukan tahun 1990. Pada tanggal 18-20 Agustus tahun tersebut, Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22-25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja dimaksud disebut Tim Perbankan MUI dengan diberi tugas untuk melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait. Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut adalah berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 Nopember 1991. Sejak tanggal 1 Mei 1992, BMI resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000. sampai bulan September 1999, BMI telah memiliki lebih dari 45 outler yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang diikuti oleh berdirinya BPRS lainnya dan terbuktinya perbankan Islam tidak terkena imbas dari krisis moneter pada tahun 1998 maka akhirnya diikuti oleh berdirinya perbankan lainnya.⁶⁰

Bank syariah di Indonesia sendiri berdiri sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia

⁶⁰ *Ibid*, h. 100-101

(BMI). Perkembangan Bank Muamalat pada tahun 1992 sampai 1999 masih tergolong stagnan, namun pada saat krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998 para banker melihat bahwa Bank Muamalat (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter tersebut. Banker berpikir bahwa Bank Muamalat (BMI) merupakan satu - satunya bank yang tidak terdampak pada krisis moneter tersebut. Bank Syariah yang kedua muncul yaitu pada tahun 1999 yang merupakan Bank Syariah Mandiri yang sebelumnya merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti yaitu bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri (BSM) didirikan menjadi suatu pertaruhan bagi bankir syariah. Jika BSM berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang sebaliknya jika BSM tidak berhasil maka kemungkinan besar bank syariah di Indonesia tidak dapat berkembang karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM berkembang dengan cepat dan setelah itu diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah dan unit usaha syariah lainnya.⁶¹

3. Tujuan Perbankan Syariah

Ada beberapa tujuan dari perbankan islam, yaitu di antara para ilmuwan dan para professional muslim berbeda pendapat mengenai

⁶¹ Drs. Ismail, MBA., Ak. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011. cet-1, h. 31-32

tujuan tersebut. Menurut *Handbook of Islamic Banking*, tujuan dasar dari perbankan islam ialah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrument-instrumen keuangan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-noram syariah.

Dalam buku dari M. Umer Chapra yang berjudul *Towards a Just Monetary System* mengemukakan bahwa suatu dimensi sosial dapat diperkenalkan pada semua pembiayaan bank. pembiayaan perbankan islam harus disediakan untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai islam. Tujuan dari pembiayaan perbankan islam adalah agar pembiayaan di perbankan islam tersebut tersedia dalam jumlah yang wajar bagi sebanyak-banyaknya pengusaha. Bankir muslim beranggapan lain mengenai peranan perbankan islam yaitu hanya semata-mata komersial dengan mendasarkan pada instrumen-instrumen keuangan yang bebas bunga dan ditujukan untuk menghasilkan keuntungan finansial. Dengan kata lain para bankir muslim ini tidak beranggapan bahwa suatu bank islam adalah suatu lembaga sosial.⁶²

⁶² *Opcit.*, h. 21-22

BAB III

GAMBARAN UMUM

BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG (KC) CURUP

A. Keadaan Umum

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang (KC) Curup yang sekarang berubah menjadi Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang (KC) Curup yang terletak di Jalan Merdeka Nomor 289 Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Lokasi ini adalah tempat Kantor Cabang yang terletak di daerah yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat karena dekat dengan pusat kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan di kota Curup. Sehingga sangat efektif nasabah untuk menjangkaunya, karena dekat dengan pusat perbelanjaan, dekat pasar bang mego, pasar tengah, pasar atas, ditempatkan di jalan lintas, sehingga mampu di ketahui oleh masyarakat luas.

Dengan keadaan umum yang telah tergambarkan Bank Syariah Mandiri KC Curup diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkannya dan mampu meningkatkan kualitas jasa lembaga keuangan yang sekaligus bergerak untuk usaha menengah ke bawah sekalipun ke usaha kecil/mikro serta mampu mengembangkan usaha bisnis keuangan syariah. Serta mampu mensyariahkan umat muslim di kota curup dan sekelilingnya agar beralih ke syariah.

B. Sejarah Singkat

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan *konsolidasi* serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan

sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB dirubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁶³

Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang beralamat di Jl. Merdeka No. 289 Curup, Rejang Lebong Provinsi Bengkulu pertama kali berdiri pada tahun 2008. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Bank ini dengan pimpinan Ibu Rini Trihartati, yang mana beliau menjunjung tinggi kedisiplinan, keharmonisan, ketertiban yang tinggi dalam bekerja, begitu juga dengan karyawannya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih

⁶³ www.syariahamandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/

baik. Serta mampu menampilkan solidaritasnya bersama umat, dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, menjalankan usahanya dengan prinsip tolong menolong sesama umat dan usaha yang halal.

C. Visi dan Misi

Visi:

1. Bank Syariah Terdepan dan Modern
 - a. Bank Syariah Terdepan : Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmenkonsumer, mikro, SME, komersial dan korporasi.
 - b. Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi:

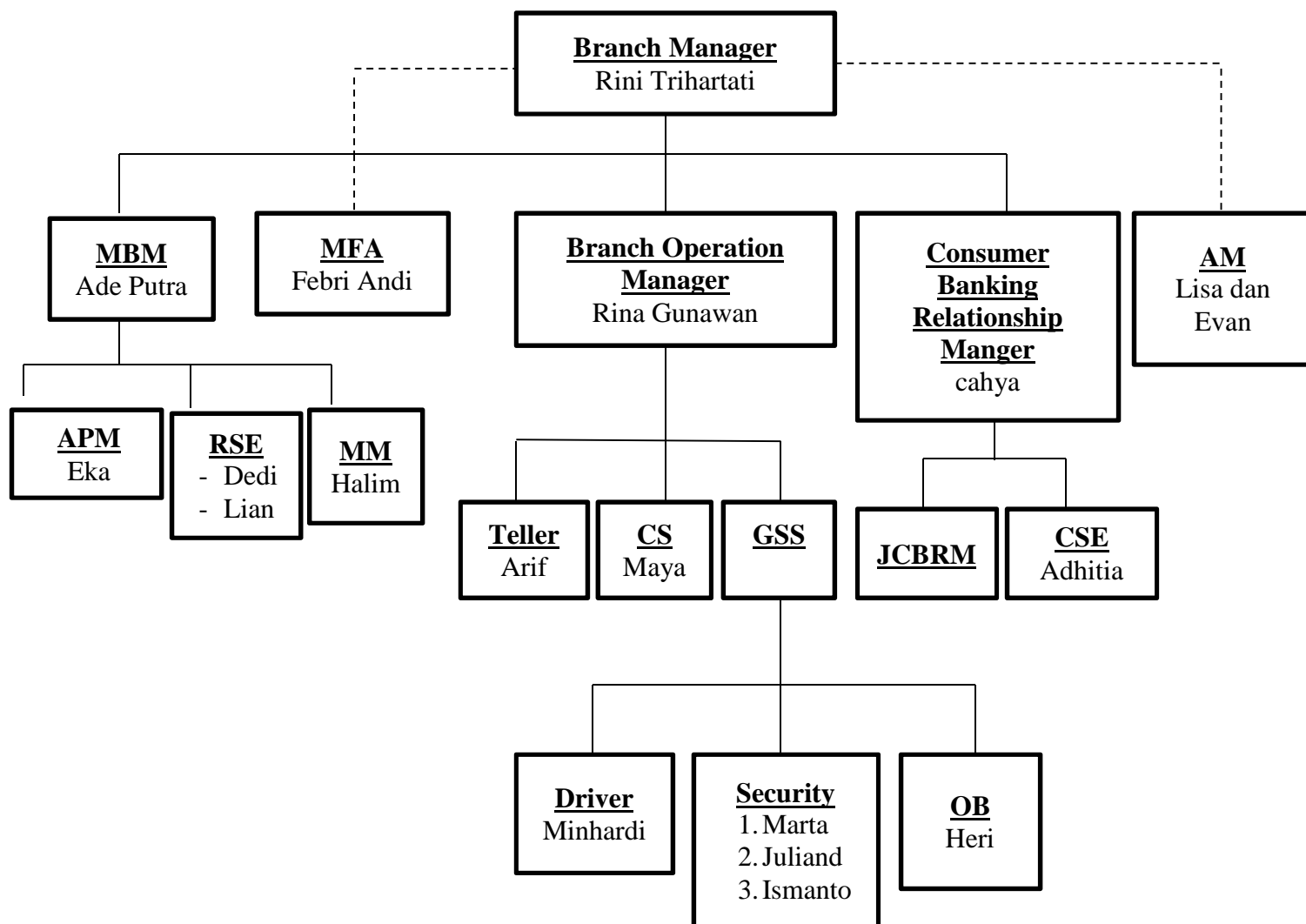
1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁶⁴

⁶⁴ <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>

D. Struktur Organisasi

Gambar 3.1. Struktur Organisasi

1. Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Curup⁶⁵



E. Kegiatan Pokok Instansi

Adapun Kegiatan Pokok Instansi (rutinitas) yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Curup adalah dimulai dengan jadwal jam yang disiplin yaitu untuk hari Senin dan Rabu masuk pada pukul 07.45 dan pada hari Selasa

⁶⁵Diambil dari data asli lembaga keuangan BSM KC Curup 2018

dan Kamis pukul 07.30 dan hari Jumat pada pukul 07.30. kegiatan rutinitas ini dimulai dengan pembukaan yel-yel BSM dilanjutkan dengan pembacaan Ayat Al-Qur'an, kemudian do'a almasurat sebelum bekerja, lalu kultum singkat dan disusul dengan penyampaian informasi tertentu oleh pimpinan atau karyawan lain. Kemudian setelah itu dilakukan pula kegiatan tertentu yang dilakukan setiap hari tertentu pula dan dilakukan secara rutin disetiap minggunya.

Misalnya pada hari Selasa setelah pembacaan ayat Al-Qur'an dan do'a sebelum bekerja dilakukan kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara bergiliran. Dimana setiap karyawan melontarkan satu pertanyaan kepada yang lainnya dan yang menerima pertanyaan tersebut menjawabnya secara langsung, apabila yang bersangkutan belum dapat menjawabnya maka menjadi pekerjaan rumah yang harus dijawab di hari Selasa berikutnya.

Hal ini dilakukan agar seluruh karyawan benar-benar memahami produk dan jasa yang ditawarkan oleh BSM dan mempermudah dalam menyampaikan produk tertentu kepada nasabah. Selain itu juga kegiatan ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan mengasah kemampuan para karyawan dalam memahami produk dan jasa yang diberikan oleh BSM.

Selanjutnya pada hari Jum'at terdapat pula kegiatan "Zikir Jum'at", yakni zikir bersama staf/karyawan BSM, serta pembacaan alma'surat dengan dipimpin pegawai BSM dengan dipimpin oleh salah seorang dari karyawan BSM yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal, kemudian dilanjutkan dengan do'a sebelum bekerja, pembacaan Al-Qur'an, dan kultum singkat oleh pegawai yang disampaikan bergiliran setiap jum'at nya dan penyampaian pengumuman atau

imbauan tertentu oleh pimpinan atau karyawan lain. Mahasiswa magang diberi kesempatan juga untuk bertanya jika ada. Kesolidaritas selalu terjaga antara keluarga besar BSM KC Curup.

Tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah untuk meningkatkan ketaqwaan kepada Allah SWT, mempererat tali silaturahmi kepada sesama. Serta mampu menjadikan keberkahan suatu pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Supaya selalu diberi kerido'an oleh Allah SWT.

F. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Curup

Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu sebagai berikut:

1. Bidang Operasional Pasif

Bidang ini berfungsi untuk menghimpun dana-dana (*funding*) dari masyarakat. Dalam penghimpunan dana-dana tersebut BSM mengeluarkan produk yaitu:

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. **Manfaat:**

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Aman dan terjamin
- 3) *Online* di seluruh *outlet* BSM.

- 4) Bagi hasil yang kompetitif.
- 5) Fasilitas *BSM Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- 6) Fasilitas *e-Banking* yaitu *BSM Mobile Banking* & *BSM Net Banking*.
- 7) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.⁶⁶

b. Tabungan Mabruur haji umrah

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Aman dan terjamin.
- 3) Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
- 4) *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.

c. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.

⁶⁶ <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm>

- 3) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i.
- 4) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 5) Perlindungan asuransi, dengan jumlah santunan sampai dengan 100 x setoran bulanan dan setoran tabungan dilanjutkan oleh pihak asuransi.⁶⁷

d. Tabungan BSM berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- 4) Perlindungan asuransi secara gratis & otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 5) Jaminan pencapaian target dana.⁶⁸

e. Tabungan BSM Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

⁶⁷ <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-investa-cendekia>

⁶⁸ <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-berencana>

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin.
 - 2) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
 - 3) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
 - 4) Fasilitas BSM *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.
 - 5) Fasilitas *e-Banking* yaitu BSM *Mobile Banking* & BSM *Net Banking*.
 - 6) Penyaluran zakat infaq dan sedekah.
 - 7) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah.⁶⁹
- f. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin dan *online* di seluruh *outlet* BSM.
- 2) Bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Fasilitas:

- 1) Fasilitas Kartu Tabunganku, berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.

⁶⁹ <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-simpatik>

2) Fasilitas *e-Banking* yaitu *BSM Mobile Banking* & *BSM Net Banking*.

3) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

g. BSM deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqoh*.

Manfaat:

- 1) Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- 3) Fasilitas *Automatic Roll Over (ARO)*.

2. Bidang Operasional Aktif

Bidang ini berfungsi untuk menyalurkan dana-dana yang telah diberikan oleh pihak ketiga atau dana-dana yang dihimpun oleh Bank dan disalurkan kembali kepada masyarakat melalui fasilitas kredit, seperti :

- a. KPR Bank Syariah Mandiri (BSM) Kredit konsumen yang digunakan untuk pembiayaan kepemilikan rumah (dapat berupa pembelian baru bekas, pembangunan dan renovasi).

1) Rumah Tinggal:

- a) Rumah
- b) Apartemen

- c) Rumah Usaha (*Commercial property*): Rumah toko (ruko),
Rumah kantor (rukun)
- b. BSM OTO. Fasilitas kredit yang diberikan kepada individu yang memiliki pendapatan penghasilan tetap maupun tidak tetap. Digunakan untuk keperluan pembelian bermotor, yaitu:
- 1) Kendaraan bermotor roda empat (mobil) baru dan bekas.
Fasilitas BSM OTO tidak diberikan untuk pembelian kendaraan bermotor yang memiliki roda lebih dari 4 (empat).
 - 2) Kendaraan bermotor roda dua (sepeda motor) baru dan bekas, khususnya untuk pembelian kendaraan bermotor roda dua bekas hanya dapat dilayani dengan pola kerja sama dengan pihak keti
- c. Cicil Emas⁷⁰. Merupakan produk Bank syariah mandiri, yang sangat menguntungkan terutama bagi nasabah muslim maupun non muslim. Adapun dalam cicil emas ini hanya emas batangan yang dikeluarkan oleh PT. Antam dan bersertifikat, pertama nasabah menyiapkan DP 20% dari harga emas, dan NPWP. Angsuran setiap bulan tetap sesuai dengan akad. Dengan margin keuntungan 18% yang diambil oleh Bank, dan jangka waktu 1-5 tahun. Semakin lama jangka waktunya maka cicilan angsurannya semakin kecil begitupun sebaliknya. Setelah jatuh tempo saat pelunasan tidak dikenakan biaya, tetapi jika nasabah melunasi

⁷⁰Hasil wawancara dengan “Ibu Rini Trihartati (pimpinan BSM) dan Ibu Gusti maya (CS)”

pada saat belum jatuh tempo maka nasabah membayar sisa hutang pokok dan margin 2 bulan berjalan. Maka pada saat pelunasan nasabah akan menerima emas yang telah dicicil tersebut.

3. Bidang Jasa Perbankan

Disamping BSM mengeluarkan produk penghimpun dana dan penyalur dana, Bank Syariah Mandiri (BSM) juga mengeluarkan produk jasa-jasa perbankan, seperti:

- a. *Western Union* Merupakan salah satu jasa transfer pengiriman uang Bank BSM dari dan luar negeri secara cepat dan aman.
- b. Transfer atau Kiriman Uang Pengiriman uang yang dilakukan melalui Bank dengan cara memindahbukukan rekening dari suatu tempat ke tempat lain.
- c. *Kliring* Proses penyampaian surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank penarik, hingga adanya pengesahan oleh Bank tertarik melalui lembaga kliring yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.⁷¹

⁷¹ <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/jasa-operasional>

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi menjadi 4 golongan yaitu karakteristik responden berdasarkan umur, berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan tingkat pendidikan, serta berdasarkan pekerjaan. Berdasarkan *output* dengan jumlah responden 20 orang maka didapatkan analisis karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan kedalam 4 kategori, yaitu umur 20-29 tahun, umur 30-39 tahun, 40-49 tahun dan >50 tahun. Kategori umur 20-29 tahun diperoleh sebesar 13 orang, Untuk kategori umur 30-39 tahun diperoleh sebanyak 3 orang dan kategori umur 40-49 diperoleh sebanyak 2 orang serta kategori >50 tahun diperoleh 2 orang. Dari hasil analisis didapat kesimpulan bahwa mayoritas responden berdasarkan karakteristik umur terdapat pada kategori umur 20-29 tahun, yaitu sebanyak 13 orang.

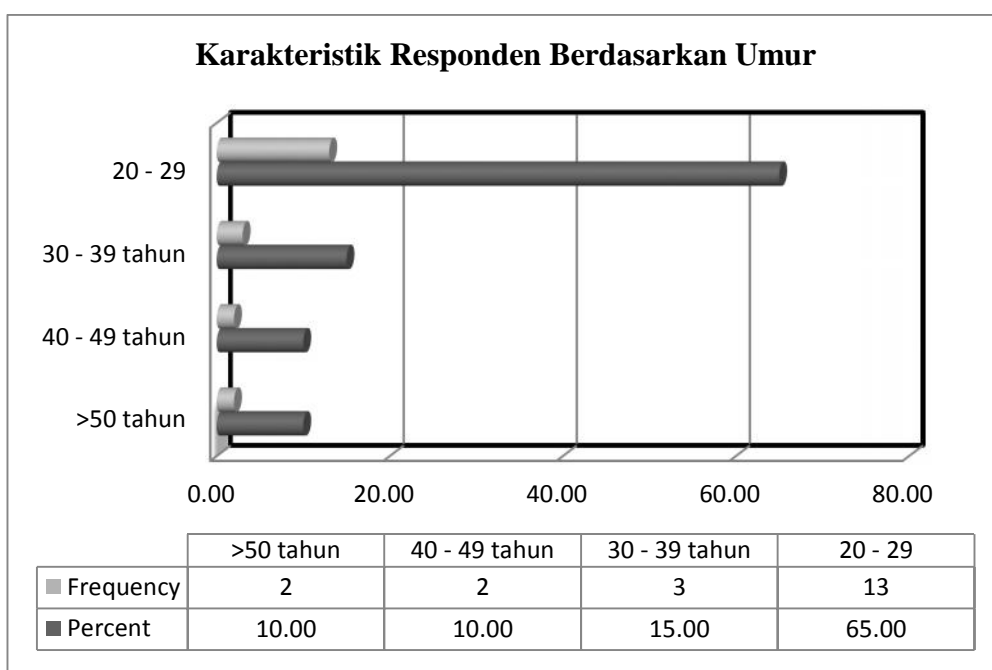
Langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam diagram, diagram yang digunakan adalah diagram bar (diagram batang). Diagram adalah gambaran tentang suatu data hasil penelitian. Diagram diurutkan dari data yang paling besar ataupun sebaliknya.

Diagram bar (diagram batang) adalah diagram yang menyajikan data dalam bentuk persegi panjang tegak ataupun persegi panjang

mendatar. Diagram batang umumnya digunakan untuk menggambarkan perkembangan nilai suatu objek penelitian dalam kurun waktu tertentu. Diagram batang menunjukkan keterangan-keterangan dengan batang tegak atau mendatar dan sama lebar dengan batang-batang terpisah.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut :

Gambar 4.1



Keterangan :

Dalam diagram di atas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori rentan masing-masing usia, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori masing-masing usia.

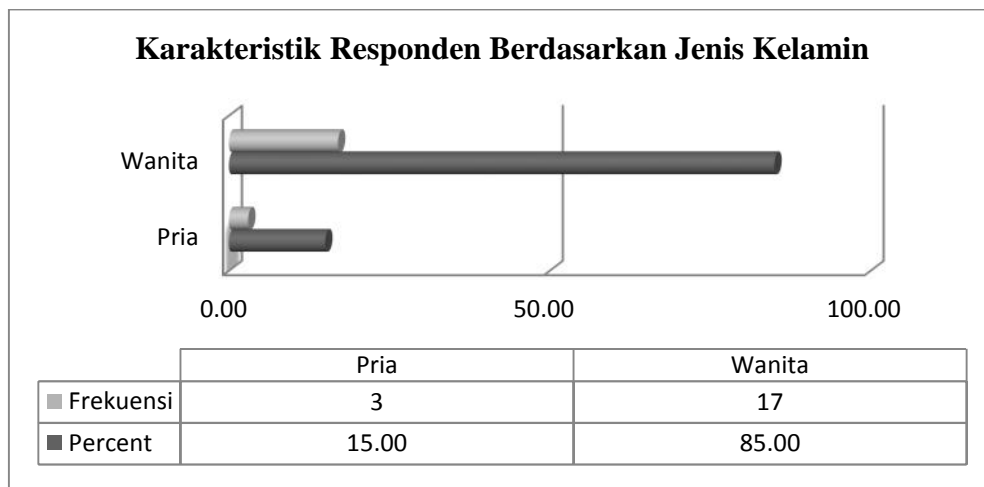
Dari diagram bar juga dapat diketahui bahwa jumlah mayoritas responden berdasarkan karakteristik umur terdapat pada kategori umur 20-29 tahun, dengan jumlah frekuensi 13 orang (65.00 % dari total responden), posisi kedua terdapat pada rentan usia antara 30-39 tahun dengan jumlah frekuensi 3 orang (15.00% dari total responden), dan pada posisi ketiga terdapat pada rentan usia antara 40-49 tahun dengan jumlah frekuensi 2 orang (10.00% dari total responden) dan pada rentan usia antara >50 tahun (10.00% dari total responden).

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan frekuensi berjenis kelamin pria sebanyak 3 orang, sedangkan frekuensi berjenis kelamin wanita sebanyak 17 orang. Berdasarkan hasil *output* tersebut maka kesimpulan yang didapat yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi wanita, dengan jumlah frekuensi sebanyak 17 orang.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut :

Gambar 4.2

**Keterangan :**

Dalam diagram di atas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori berjenis kelamin masing-masing, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori berjenis kelamin masing-masing.

Dari diagram bar juga dapat diketahui bahwa jumlah mayoritas responden terdapat pada responden berjenis kelamin wanita, dengan jumlah frekuensi sebanyak 17 orang responden (85% dari total responden). Sedangkan pada kategori pria terdapat frekuensi sebesar 3 orang responden (15% dari total responden).

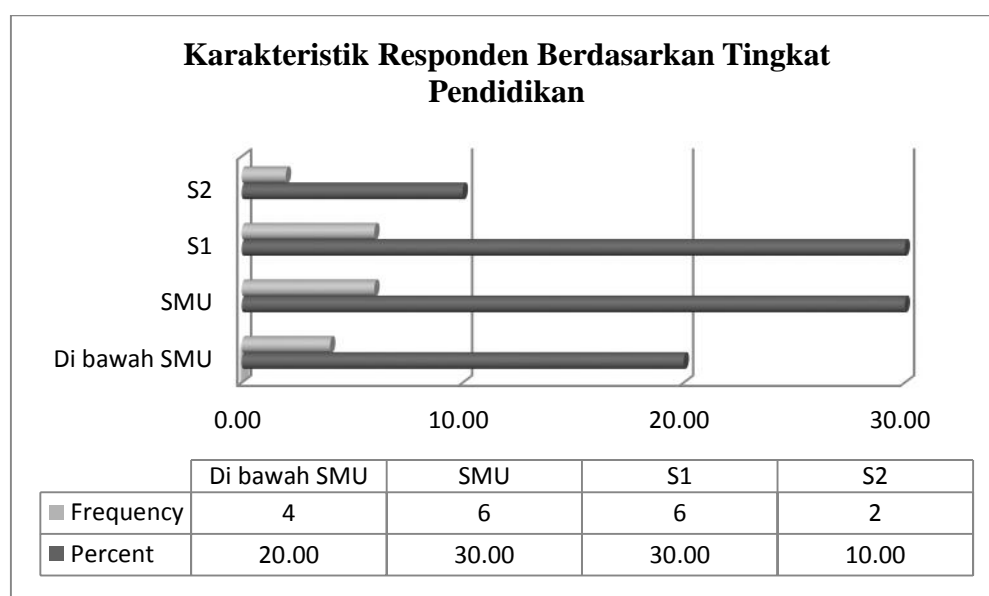
3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dibagi menjadi empat golongan, yaitu tingkat Di bawah SMU, SMU, S1, S2 dan S3. Berdasarkan hasil *output*, diperoleh bahwa untuk tingkat di bawah

SMU, frekuensi sebanyak 4 orang. Sedangkan pada kelompok SMU, jumlah frekuensi sebanyak 6 orang. Pada kelompok S1, frekuensinya sebanyak 6 orang dan untuk S2 frekuensinya sebanyak 2 orang.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut :

Gambar 4.3



Keterangan :

Dalam diagram di atas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori tingkat pendidikan masing-masing, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori tingkat pendidikan masing-masing.

Dari gambar diagram bar di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden terdapat pada responden dengan tingkat pendidikan SMU dan

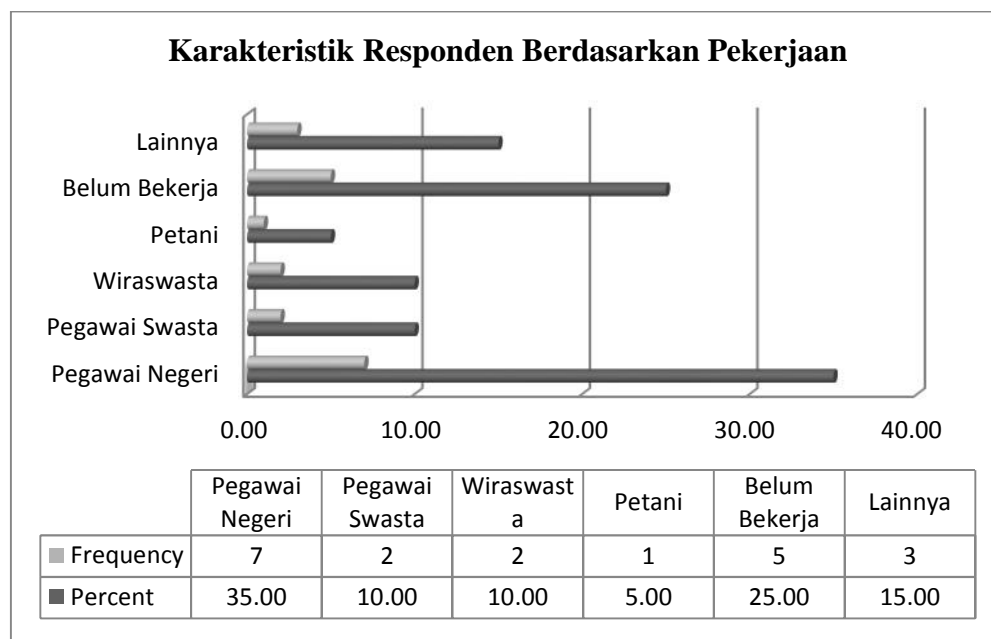
S1 yaitu masing – masing sebanyak 6 orang responden (30% dari total responden), posisi kedua para responden berdasarkan tingkat pendidikan di bawah SMU dengan jumlah responden sebanyak 4 orang (20% dari total responden), sedangkan posisi terakhir pada tingkat pendidikan S2 dengan jumlah responden berjumlah 2 orang (10% dari total responden).

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 6 golongan, yaitu Belum bekerja, petani, Pegawai Negeri, Wiraswasta, pegawai swasta dan lainnya. Berdasarkan hasil *output*, diperoleh bahwa untuk pekerjaan Belum bekerja frekuensi sebanyak 7 orang. Untuk kelompok petani dengan jumlah frekuensi sebanyak 1 orang. Pada kelompok wiraswasta, jumlah frekuensi sebanyak 2 orang. Untuk kelompok Pegawai Negeri frekuensinya berjumlah 6 orang. Pada kelompok pegawai swasta jumlah frekuensinya 1 orang. Serta kelompok lainnya berjumlah 3 orang.

Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam bar sebagai berikut:

Gambar 4.4

**Keterangan :**

Dalam diagram di atas, ada dua jenis warna digunakan, yaitu warna putih menunjukkan jumlah frekuensi atau jumlah banyaknya responden berdasarkan kategori pekerjaan masing-masing, sedangkan warna hitam menunjukkan jumlah persentase dari jumlah seluruh responden berdasarkan kategori pekerjaan masing-masing.

Dari gambar diagram bar di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden terdapat pada responden dengan pekerjaan pegawai negeri yaitu sebanyak 7 orang responden (35% dari total responden), posisi kedua para responden berdasarkan yang belum bekerja dengan jumlah responden sebanyak 5 orang (25% dari total responden), sedangkan posisi ketiga para responden yang memilih lainnya berjumlah 3 orang (15% dari total responden), sedangkan posisi keempat responden dengan

pekerjaan pegawai swasta dan wiraswasta dengan masing – masing berjumlah 2 orang (10% dari total responden), serta posisi terakhir pada tingkat pekerjaan petani dengan jumlah responden berjumlah 1 orang (5% dari total responden).

B. Uji Instrumen Penelitian

Uji Instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas, sebagai berikut

1. Uji Validasi

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis SPSS, yang menghitung koefisien korelasi antara skor masing-masing item dengan skor totalnya yakni menggunakan prosedur *pearson product moment correlation*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 20 responden. Maka besarnya df dapat dihitung dengan $(df) = 20-2 = 18$, dengan $df = 18$ dan $\alpha = 5\%$, di dapat nilai r tabel = 0,4438. Hasil pengukuran validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Hasil uji Validasi

Variabel	Varibel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keteranga n
<i>Emosional (X1)</i>	1	0,661	0,4438	Valid
	2	0,780	0,4438	Valid
	3	0,741	0,4438	Valid
	4	0,824	0,4438	Valid
	5	0,792	0,4438	Valid
	6	0,843	0,4438	Valid
	7	0,805	0,4438	Valid
	8	0,796	0,4438	Valid
	9	0,776	0,4438	Valid
	10	0,775	0,4438	Valid
	11	0,853	0,4438	Valid
	12	0,626	0,4438	Valid
	13	0,862	0,4438	Valid
	14	0,604	0,4438	Valid
	15	0,550	0,4438	Valid
	16	0,556	0,4438	Valid
<i>Rasional(X2)</i>	1	0,590	0,4438	Valid
	2	0,809	0,4438	Valid
	3	0,650	0,4438	Valid
	4	0,769	0,4438	Valid
	5	0,791	0,4438	Valid
<i>Keputusan nasabah memilih (Y)</i>	1	0,906	0,4438	Valid
	2	0,857	0,4438	Valid
	3	0,676	0,4438	Valid
	4	0,658	0,4438	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Dari uji validitas yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas karena masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,4438 dengan taraf signifikan =

5%. Maka dapat penulis simpulkan bahwa item pada setiap pernyataan untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0.60 (> 0.60). sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Hasil Uji Reliabilitas Emosional (X₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	16

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas Rasional (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas keputusan nasabah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	4

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0.60 (> 60). Hasil uji

reliabilitas instrumen dalam tabel menunjukkan > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan Y adalah reliabel.

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian terdiri dari uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas tujuannya untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Peneliti menguji dengan normalitas, menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf kesalahan ($= 0,05$). Jika nilai K-S (*Kolmogorov-Smirnov*) tidak signifikan maka residual tidak normal, tetapi jika K-S tidak signifikan maka residual terdistribusi normal. Jika signifikansi berdasarkan perhitungan lebih besar ($>$) dari 0.05 maka residual terdistribusi normal. Berikut hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

tabel 4.5
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		20	20	20
Normal	Mean	65.9500	21.4500	16.7500
Parameters(a,b)	Std. Deviation	8.61135	2.48098	2.95359
Most Extreme	Absolute	.145	.179	.200
Differences	Positive	.069	.121	.136
	Negative	-.145	-.179	-.200
Kolmogorov-Smirnov Z		.648	.803	.893
Asymp. Sig. (2-tailed)		.796	.540	.402

a Test distribution is Normal

b Calculated from data.

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Dari hasil uji normalitas di tabel 4.5 dapat dinyatakan bahwa nilai probabilitas atau nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* lebih besar dari taraf kesalahan yang digunakan 0,05. Maka dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal.

b. Uji *Autokorelasi*

Uji *autokorelasi* bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi, dalam model regresi linier antar variabel independen. Penelitian ini dalam menghitung *autokorelasi* melalui metode *Durbin Watson (DW)*, Uji D-W merupakan salah satu uji yang banyak dipakai untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi. Hampir semua program statistik sudah menyediakan fasilitas untuk menghitung nilai d (yang menggambarkan koefisien DW). Nilai d akan berada di kisaran 0 hingga 4, kriteria pengujiannya yaitu:

- a) Jika $0 < d < d_L$, maka terjadi autokorelasi positif.
- b) Jika $d_L < d < d_U$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- c) Jika $d - d_L < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.
- d) Jika $4 - d_U < d < 4 - d_L$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- e) Jika $d_U < d < 4 - d_U$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

Dapat dilihat pada tabel berikut:

tabel 4.6
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.838(a)	.701	.666	1.70606	1.351

a Predictors: (Constant), X2, X1

b Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Hasil uji *autokorelasi* yang disajikan pada tabel 4.6 di atas diketahui bahwa nilai DW 1.351. Nilai ini berada antara -2 sampai +2 atau $dL < d < du$, maka dalam pengujian ini tidak terdapat *autokorelasi*.

c. Uji *multikolinieritas*

Uji *multikolinieritas* bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya, korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linear berganda, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

tabel 4.7
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	-5.370	3.528		-1.522	.146		
	X1	.079	.063	.231	1.265	.223	.526	1.901
	X2	.788	.218	.662	3.621	.002	.526	1.901

a Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Hasil uji *multikolinieritas* yang disajikan pada tabel 4.7 di atas terlihat bahwa, masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 .

Maka dapat disimpulkan bahwa, masing-masing variabel bebas dalam model regresi tidak mengalami *multikolinearitas*.

2. Analisis Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk mencari pengaruh variabel independen, terhadap variabel dependen dengan cara meregresikan nasabah memilih (Y) sebagai variabel dependen dan emosional (X1) dan rasional (X2), sebagai variabel independen. Sebagaimana terdapat dalam tabel berikut :

tabel 4.8
Coefficients(a)

Mode 1		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-5.370	3.528		-1.522	.146
	X1	.079	.063	.231	1.265	.223
	X2	.788	.218	.662	3.621	.002

a Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Persamaan regresi berganda dari hasil perhitungan statistik, didapat sebagai berikut:

$$Y = -5,370 + 0,079X_1 + 0,788 X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS, dapat dijabarkan sebagai berikut: Nilai = -5,370. Artinya apabila variabel faktor emosional dan faktor rasional dianggap konstan maka keputusan konsumen akan berpengaruh negatif sebesar -5,370.

Nilai $X_1 = 0,079$ artinya variabel faktor emosional berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah mandiri. Jika variabel faktor rasional sama dengan nol, maka dengan adanya tambahan variabel faktor emosional akan ada kenaikan untuk keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri sebesar 0,079.

Nilai $X_2 = 0,0788$ artinya variabel faktor rasional berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri, jika faktor emosional sama dengan nol, maka dengan adanya tambahan variabel faktor rasional akan ada kenaikan untuk keputusan nasabah memilih bank syariah mandiri sebesar 0,0788.

3. Uji hipotesis

a. Uji F

Uji F (uji simultan) bertujuan untuk melihat apakah semua variabel bebas (faktor emosional dan faktor rasional) mempengaruhi variabel terikat (keputusan nasabah) dalam memilih Bank Syariah Mandiri. Hasil uji regresi secara simultan dapat dilihat pada tabel berikut:

tabel 4. 9
ANOVA^b

Mode		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.269	2	58.135	19.973	.000(a)
	Residual	49.481	17	2.911		
	Total	165.750	19			

a Predictors: (Constant), X2, X1

b Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Dalam pengujian ini, dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikan 0.05 atau 5%. Berdasarkan tabel statistik diatas, F hitung sebesar 19,973, sedangkan F tabel ditentukan dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, = 5%, $df1 = k - 1$, dan $df2 = n - k - 1$ (n = jumlah responden, k = jumlah variabel dependen). Sehingga, $df = 2 - 1 = 1$, $df2 = 20 - 2 - 1 = 17$, didapat nilai F tabel sebesar 4,45.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar $19,973 > F$ tabel 4,45 dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa faktor emosional dan faktor rasional secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yakni keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.

Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 = tidak terdapat pengaruh signifikan variabel faktor emosional dan faktor rasional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.
- 2) H_1 = terdapat pengaruh signifikan variabel faktor emosional dan faktor rasional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas (faktor emosional dan faktor rasional), terhadap variabel

terikat (nasabah memilih bank syariah) secara individual (*parsial*). Hasil uji regresi secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-5.370	3.528		-1.522	.146
	X1	.079	.063	.231	1.265	.223
	X2	.788	.218	.662	3.621	.002

a Dependent Variable: Y

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.10 di atas, menunjukkan masing-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t tabel, dengan tingkat signifikansi 5% sebesar 2,10982. Maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Variabel X1 atau faktor emosional diketahui t hitung (1,265) < t tabel (2,10982) dan signifikan (0,223) > 0,05. Ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh signifikan, antara variabel faktor emosional terhadap nasabah memilih bank syariah mandiri.
 H_0 = tidak berpengaruh signifikan variabel faktor emosional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.
 H_1 = berpengaruh signifikan variabel faktor emosional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.
- 2) Variabel X2 atau faktor rasional, diketahui t hitung (3,621) > t tabel (2,10982) dan signifikan (0,002) < 0,05. Ini berarti secara parsial ada

pengaruh signifikan, antara variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih bank syariah mandiri.

H_0 = tidak berpengaruh signifikan variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.

H_1 = berpengaruh signifikan variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.

c. Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana, kemampuan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan statistik yang dibantu dengan program SPSS 15.00 , adalah sebagai berikut:

tabel. 11
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838(a)	.701	.666	1.70606

a Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R Square* sebagai koefisien determinasi. Uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependennya. Dari tabel 4.11 diatas koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* yang menunjukkan R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,701. Hasil ini menunjukkan bahwa 70,1% variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yang dalam

hal ini ialah faktor emosional dan faktor rasional. Sedangkan selisihnya 29,9% (100% - 70,1%) yakni dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 20 responden dan jumlah sampel diambil menggunakan teori yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiono yaitu jumlah variabel dikali dengan 10 jadi 2 variabel x 10 = 20 sampel. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dalam menentukan responden yang diinginkan.

Untuk mengetahui pengaruh faktor emosional dan rasional peneliti menggunakan kuesioner dan sudah menyebarkannya kepada responden yang diinginkan. Data yang diperoleh maka akan diolah dengan SPSS untuk mengetahui *valid* dan *reliabel* semua indikator variabel penelitian. Nilai r hitung keseluruhan kuesioner lebih besar dari nilai r tabel maka kuesioner tersebut valid. Nilai masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0.60 (> 60). Hasil uji reliabilitas instrumen dalam tabel menunjukkan > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel adalah *reliabel*. Hasil dari penelitian ini melihat dari rumusan masalah yaitu:

1. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri?

Tidak berpengaruh karena, faktor emosional (X_1) faktor emosional diketahui t hitung (1,265) $<$ t tabel (2,10982) dan signifikan (0,223) $>$ 0,05. Ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh signifikan, antara variabel faktor emosional

terhadap nasabah memilih bank syariah mandiri. Dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa faktor emosional secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih.

2. Apakah faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri?

Berpengaruh karena faktor rasional, diketahui t hitung (3,621) > t tabel (2,10982) dan signifikan (0,002) < 0,05. Ini berarti secara parsial ada pengaruh signifikan, antara variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih bank syariah mandiri. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa faktor rasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih.

3. Apakah faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri?

Faktor emosional dan faktor rasional secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi nasabah dalam memilih Bank Syariah KC Curup, bahwa F hitung sebesar 19,973 > F tabel 4,45 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa faktor emosional dan faktor rasional secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel terikat yakni keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap nasabah memilih Bnak Syariah Mandiri KC Curup adalah sebagai berikut:

1. Faktor emosional dan faktor rasional secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi nasabah dalam memilih Bank Syariah KC Curup, bahwa F hitung sebesar $19,973 > F$ tabel $4,45$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa faktor emosional dan faktor rasional secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel terikat yakni keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.
2. Faktor emosional dan faktor rasional secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup. Hal ini dapat dilihat dari variabel yang berpengaruh ialah faktor rasional, diketahui t hitung $(3,621) > t$ tabel $(2,10982)$ dan signifikan $(0,002) < 0,05$. Ini berarti secara parsial ada pengaruh signifikan, antara variabel faktor rasional terhadap nasabah memilih bank syariah mandiri. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa faktor rasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih. Sedangkan pada variabel faktor emosional (X_1) faktor emosional diketahui t hitung $(1,265) < t$ tabel $(2,10982)$ dan signifikan $(0,223) > 0,05$. Ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh signifikan, antara variabel faktor emosional terhadap nasabah memilih bank syariah mandiri. Dengan demikian dapat penulis simpulkan

bahwa faktor emosional secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih.

3. Variabel faktor emosional dan faktor rasional yang paling dominan terhadap nasabah memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup adalah variabel faktor rasional dengan koefisien beta paling dominan yakni 3,621. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor rasional adalah variabel yang merupakan hal paling dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri KC Curup.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan sebelumnya maka penulis mengajukan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KC Curup hasil penelitian ini hendaknya bukan hanya menerapkan tentang bentuk kebijakan-kebijakan pasar tapi lebih kepada orientai atau cara berpikir dari nasabah tersebut untuk terciptanya keputusan nasabah memilih dan kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri.
2. Bagi IAIN Curup khususnya untuk lingkup akademik diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan literatur pustaka atau referensi guna pengembangan ilmu perbankan syariah dalam sisi psikologi dan cara berpikir nasabah dalam memilih perbankan sehingga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih perbankan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan cakupan populasi yang lebih luas dan menggunakan bukan hanya variabel emosional dan rasional saja tetapi menggunakan faktor lain yang berhubungan dengan keputusan nasabah memilih sehingga dapat melengkapi penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013 ed. 1, cet. 12
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, Cet. 10 Jakarta: Balai Pustaka, 1999
- Goleman, Daniel, *Emotional Intelligence: Kecerdasaan Emosional*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2005
- Hasibuan, Malayu. *Dasar - Dasar Perbankan*. cet. IX Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011
- Ismail, Ak. *Perbankan Syariah* cet-1. Jakarta: Kencana, 2011
- Kurniawan, Albert *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Lahey, B. Benjamin, *Psychology An Introduction*, New York, McGraw-Hill, 2012.
- Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Alih Bahasa Zoelkifli Kasip, Ed. 7 , Jakarta: PT Indeks, 2004.
- Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Skripsi*, Malang: UIN Malang Press, 2008
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif.*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Noor, Juliansyah, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2012
- Remy Sjahdeini, Sutan. *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, cet. III, Jakarta: Kreatama, 2007
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Rivai Zainal , Veithzal. et al, *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: KENCANA, 2009

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, Bandung: Alfabeta, 2014

Suharso, Puguh *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: PT Indeks. 2009

Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta, C.V Andi OFFSET

W. Sarwono, Sarlito, *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010

Jurnal & Skripsi

Broto Judono, Pengaruh Pemahaman Rasional Pembiayaan Syariah Dan Religiusitas Petani Terhadap Sikap Petani Dalam Memilih Bank Syariah, Mahasiswa Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Hardiwinoto, *Analisis Faktor Emosional Dan Rasional Dalam Keputusan Pembiayaan Perusahaan Melalui Bank Syari'ah Di Jawa Tengah*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang

Muchammad Fauzi, *Pengaruh Faktor Rasional Dan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil*. Jurnal Economica Volume 1/ Edisi I/ Mei 2010,

Niswah muti'ah, *Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Jasa Perbankan Syariah* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Rahman," *Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah* "Jurnal Penelitian. Semarang: Puslit IAIN Walisongo, 2005

Rutmaira Sitingjak. *Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru*. Faculty Of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia. Jom Fekon Vol. 2 No. 2 Oktober 2015

Vima Dwi Estining Pratiwi, *Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Banjarnegara*, Skripsi Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012

Sumber lainnya

Arsip Bank Syariah Mandiri KC Curup



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) Curup
FAKULTAS SYARI'AH & EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup
39119

Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Grup,
Fakultassyariahdanekonomiislami@Gmail.Com

BIODATA ALUMNI
MAHASISWA JURUSAN SYARI'AH & EKONOMI ISLAM
TAHUN AKADEMIK 2019

Nama Mahasiswa / NIM : Siti Ardella Kamal/ 14631020
Prodi : Perbankan Syari'ah
Tempat / Tanggal Lahir : Curup / 27 Desember 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tempat Tinggal : Jln. Sultan Jamil Gang KADP No. 58 Kel. Kepala Siring Kec.
Curup Tengah
Nomor Telepon / HP : 0899 5976 800
Email / Facebook : dellaar730@gmail.com
Tanggal Masuk STAIN : September 2014
Tanggal Tahun Tamat : 2019
Pembimbing Akademik : Oloan Muda Hasim Harahap
Pembimbing Skripsi I/II : Prof.Dr.H. Budi Kisworo, M.Ag/Andriko, ME.Sy
Angkatan : 2014
IPK Terakhir : 3.05
Biaya Kuliah : Orang Tua
Jalur Masuk : Undangan
Asal SMA/SMK/MA : MAN 1 Kepahiang
Jurusan SMA/SMK/MA : IPA
Nomor Induk :
Pesan atau Saran untuk Jurusan : Semoga Menjadi jurusan yang lebih baik lagi

Orang Tua
Nama Ayah : Mustafa Kamal (Alm)
Nama Ibu : Ermawati
Pendidikan Orang Tua : Ayah (SMP) Ibu (SMA)
Pekerjaan Orang Tua : Pedagang

Lain-Lain
Pekerjaan : -
Tinggi / Berat Badan : 158 / 55
Status Perkawinan : Belum Kawin
Prestasi yang pernah diraih : -
Pengalaman Organisasi : Sekretaris UKK KSEI FOKES 2016

Curup, 2019
Mahasiswa

Siti Ardella Kamal
NIM.14631020

DOKUMENTASI

