

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Variabel

Telaah pustaka adalah untuk memaparkan perbedaan antara penelitian satu dengan penelitian lainnya, agar kebenaran penelitian dapat dipertanggung jawabkan serta terhindar dari unsur *plagiasi*. Hasil penelusuran penyusun selama ini, ditemukan beberapa karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi maupun jurnal yang berkaitan dengan topik yang di bahas oleh penyusun.²⁰

Ada beberapa hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan anantara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Afiah Srianti, berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Malang). Metode penelitian yang digunakan dari penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan regresi logistik diketahui bahwa diantara keenam variabel yakni pelayanan, promosi, keluarga, lokasi atau aksesibilitas, bagi hasil dan bunga ternyata tidak Semua variabel yang dijadikan faktor dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah. Faktor pelayanan, keluarga dan bagi hasil lah yang ternyata berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah sedangkan faktor promosi, lokasi atau aksesibilitas dan bunga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah

²⁰ Azhari Akmal Tarigan, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Medan: La-TansaPress, 2012), hlm. 16.

dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Perbedaan penelitian Afiah Srianti dengan penulis terletak pada faktor keluarga dan bagi hasil sedangkan penulis menggunakan faktor pengetahuan dan pendapatan. Persamaanya terletak pada faktor pelayanan.²¹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Afifah Amini, berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Banda Aceh). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif, dalam penelitian ini menggunakan variabel sosial, pribadi, budaya, produk dan promosi. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 25 dengan hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel sosial, pribadi dan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh. Secara simultan atau bersama-sama variabel sosial, pribadi, budaya, produk dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh dengan nilai 0,820 yang menunjukkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 82% an sisanya 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Perbedaan penelitian Afifah Amini dengan peneliti terletak pada variabel sosial, pribadi dan produk sedangkan

²¹ Afiah Srianti, berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Malang).”, *Jurnal*, No. 2, Vol. 4, Th (2016), hlm 2. [https://jifeb.ub.ac.id /index.php/jimfeb](https://jifeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb)

[/article/download /2575/2333](#), diakses Pada Tanggal 7 Desember 2022.

penulis menggunakan variabel pengetahuan, pendapatan dan pelayanan. Persamaannya yaitu keduanya menggunakan independen keputusan.²²

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Toni Prasetyo Utomo, berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang). Berdasarkan hasil estimasi regresi logistik, ditemukan bahwa faktor pelayanan bank syariah faktor pengetahuan tentang konsep bank syariah dan faktor harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Sedangkan faktor karakteristik bank syariah faktor lokasi dan faktor promosi tidak berpengaruh secara signifikan. Perbedaan penelitian Toni Prasetyo Utomo dengan peneliti adalah peneliti menambah variabel yaitu variabel pendapatan. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variabel pengetahuan dan pelayanan.²³

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Muhriza Pahlevi dengan judul Pengaruh Pendapatan, Tempat, Umur, dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Manabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif terdiri dari dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Pendapatan (X_1), Tempat (X_2), Umur (X_3), dan Pendidikan (X_4) dependen dan keputusan

²²Afifah Amini, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Banda Aceh)," *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh (UIN) Aceh, 2020, hlm. 33.

²³ Toni Prasetyo Utomo, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Malang)." *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang (UIN) Malang, 2014, hlm. 30.

Menabung (Y) independen. Variabel pendapatan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri dengan signifikansi $0,025 < 0,05$ variabel tempat berpengaruh terhadap keputusan menabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri dengan signifikansi $0,345 > 0,05$ variabel umur berpengaruh terhadap keputusan menabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri dengan signifikansi $0,476 > 0,05$ variabel pendidikan berpengaruh terhadap keputusan menabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri dengan signifikansi $0,305 > 0,05$ variabel pendapatan, tempat, umur, dan pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri dengan signifikansi uji F $0,000 < 0,05$. Perbedaan Muhriza Pahlevi dengan peneliti adalah peneliti menggunakan independen keputusan sedangkan Muhriza Pahlevi menggunakan independen menabung. Persamaannya sama-sama menggunakan variabel pendapatan.²⁴

Kelima, penelitian dilakukan oleh Ida Nurlaeli, dengan judul Pengaruh Faktor Budaya, Psikolog, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Guru Memilih BPRS Di Banyumas, hasil penelitian pada penelitian ini tingkat signifikan untuk variabel budaya sebesar $0,531 > 0,05$, artinya variabel budaya secara parsial tidak berpengaruh nyata terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah. Tingkat signifikan variabel psikolog $0,824 > 0,05$ yang berarti variabel psikologi secara parsial tidak berpengaruh nyata terhadap keputusan menggunakan memilih bank syariah

²⁴ Muhriza Pahlevi, "Pengaruh Pendapatan, Tempat, Umur, dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Manabung di BRI Syariah KCP Ngronggo Kediri." *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ponorogo (UIN) Ponorogo, 2020, hlm. 45.

tingkat signifikansi pelayanan $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bank syariah. Tingkat signifikansi variabel promosi $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel promosi secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bank syariah. Tingkat signifikansi variabel pengetahuan tentang produk $0,012 < 0,05$ yang berarti variabel pengetahuan tentang produk secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan memilih bank syariah. Ada tiga variabel yang nilai signifikasinya dibawah $0,05$, yaitu variabel dengan nilai pelayanan, promosi dan pengetahuan tentang produk. Hal ini menunjukkan bahwa tiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan guru memilih bank syariah. Perbedaan penelitian Ida Nurlaeli dengan penulis yaitu pada faktor budaya dan psikologi sedangkan persamaannya sama-sama menggunakan variabel pelayanan dan pengetahuan.²⁵

B. Hubungan Antar Variabel

Variabel adalah atribut dari objek yang memiliki variasi antara satu dengan yang lainnya. Selain itu variabel juga digunakan dalam bidang keilmuan atau kegiatan lainnya. Variabel mempunyai variasi contohnya berat badan dari sekelompok orang yang memiliki variasi atau perbedaan antar orang satu an

²⁵ Ida Nurlaeli, "Pengaruh Faktor Budaya, Psikolog, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Guru Memilih BPRS Di Banyumas" *Jurnal*, No. 2, Vol. 18, Thn (2017), hlm 7.

<https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/article/view/1922>, diakses Pada
Tanggal 21 November 2022.

dengan lainnya. Dalam penelitian ini memiliki beberapa variabel yang berhubungan satu sama lain sebagai berikut:²⁶

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Hubungan antara pengetahuan dalam keputusan guru menggunakan jasa bank syariah.

Pengetahuan merupakan proses pengindraan sampai menghasilkan rasa tahu yang dipengaruhi oleh persepsi dan intensitas perhatian terhadap objek. Pengetahuan mendasari seseorang dalam mengambil

suatu keputusan dan menentukan tindakan dalam menghadapi suatu masalah²⁷.

2. Hubungan antara pendapatan dalam keputusan guru menggunakan jasa bank syariah.

Pendapatan merupakan sejumlah uang yang diterima oleh individu

dalam jangka waktu tertentu dan siap digunakan untuk dikonsumsi atau

untuk ditabung.²⁸ Hubungan pendapatan keputusan menggunakan jasa

bank syariah dengan pendapatan yang didapatkan sehingga mereka

tertarik menggunakan jasa bank syariah.

²⁶ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Afabeta,2026),hlm.38.

²⁷ Soekidji Notoatmodjo, *Ilmu Masyarakat*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 32.

²⁸ Mansur, Muhammad Arfan, M.Sahri, “ Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas, dan kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh,” *Jurnal Magister Akutansi*, Vol. 5, No. 2, Thn (2015)., hlm. 3. [https:// www .studocu. com /id/ document/ universitas- bandar- lampung /ekonomi- manajemen](https://www.studocu.com/id/document/universitas-bandar-lampung/ekonomi-manajemen)

/pengaruh- prinsip- bagi-hasil-tingkat-pendapatan-religiusitas-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-keputusan- menabung-nasabah-pada-syariah-di-banda-aceh/41137237, diakses Pada Tanggal 7 Desember 2022.

3. Hubungan antara pelayanan dalam keputusan guru menggunakan jasa bank syariah

Pelayanan kunci yang membedakan suatu bank dengan merupakan

pesaingnya sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian

tujuan perusahaan.²⁹ Hubungan pengambilan keputusan menggunakan

jasa bank syariah karena an yang bisa diterima oleh pelayanan didapatkan

masyarakat.

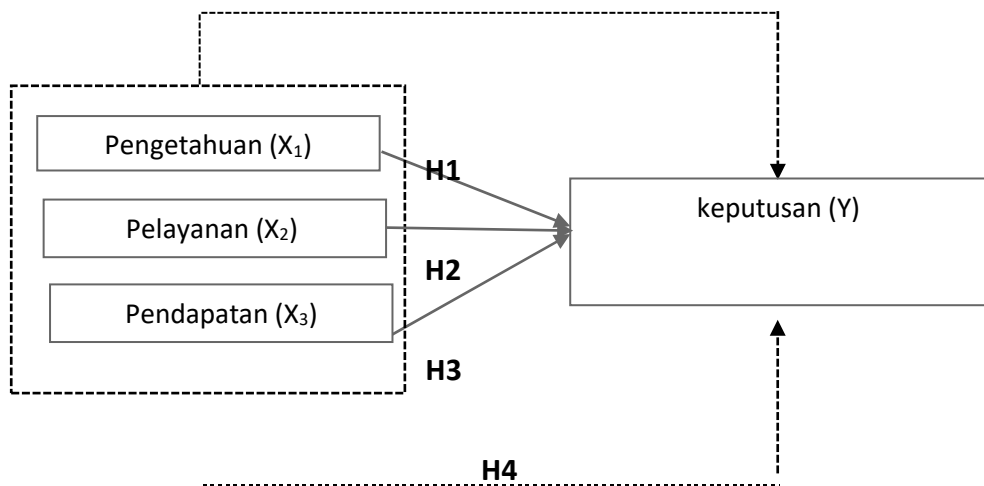
Keputusan adalah sebuah tindakan atau proses dalam pengambilan suatu³⁰ keputusan

C. Kerangka Pikir Penelitian

Adapun kerangka pikiran penelitian ini dapat dilihat dari tabel II.1

sebagai berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pikir Penelitian



²⁹ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah (Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum)*, hlm. 38.

³⁰ Sukanti Dkk, "Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan" *Jurnal Ilmiah*, No. 9, Vol. 1, Thn (2022), hlm 2. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/2019>, diakses Pada Tanggal 19 Oktober 2022.

Keterangan:

—————> : (hubungan secara parsial)

-----> : (hubungan secara simultan)

H1 : Pengaruh X_1 secara parsial terhadap Y

H2 : Pengaruh X_2 secara parsial terhadap Y

H3 : Pengaruh X_3 secara parsial terhadap Y

H4 : Pengaruh X_1, X_2 secara simultan terhadap Y

Dari gambar kerangka pikiran di atas dapat dilihat ada satu jenis an

operasional variabel. Operasional variabel adalah aktivitas yang memiliki suatu perbedaan pada setiap masing-masing variabel. Variabel tersebut yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen yaitu pengetahuan (X_1), pendapatan (X_2), dan pelayanan (X_3) dan variabel dependen yaitu keputusan (Y). Variabel dependen sendiri bertujuan untuk melihat apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah.

D. Landasan Teoritis

1. Pengetahuan

Menurut Sidi Gazalba, mendefinisikan pengetahuan adalah hasil

pengalaman manusia dengan sistem berpikir bebas, sistematis dan radikal,

bersetumpu atas hasil penelitian³¹ Pengetahuan merupakan yang sangat hal

penting menjadi keputusan masyarakat untuk memilih suatu model jasa

³¹ Sidi Gazalba, Ilmu dan Islam: *Pembicaraan Ilmiah Pokok-Pokok Ajaran Islam Dalam Rangka Menjawab Tantangan Modern*, (Jakarta: CV, Mulia, 1969), hlm. 151.

tertentu. Terdapat kemungkinan beberapa masyarakat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari model jasa yang tersedia, tidak menutup kemungkinan ada pula sebagian masyarakat belum mengetahui model jasa yang dikeluarkan oleh pihak tertentu. Pengetahuan juga sebagian dari kebenaran yang diyakini orang dengan menggunakan antar keyakinan dan kebenaran dalam memproseskan kebenaran informasi seseorang, sehingga dapat mengiringnya untuk melakukan suatu tindakan yang dapat membuat yan

orang atau lembaga melakukan tindakan yang berbeda dengan lebih efektif.³²

Menurut Sunaryo, pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penghidu, perasa, dan peraba. Sebagian besar pengetahuan diperoleh dari mata dan telinga. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang.³³

Menurut Mubarak, mendefinisikan pengetahuan adalah

segala apa

yang diketahui berdasarkan pengalaman yang diperoleh setiap manusia.³⁴
k n am didapat

a. Faktor-Faktor Pengetahuan

Adapun Faktor-faktor pengetahuan sebagai berikut:³⁵

³² Nurbaiti Dkk, "Pengaruh Pengetahuan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Pesantren Di Bank Syariah", *Jurnal Bilal (Bisnis Ekonomi Halal)*, No. 2, Vol. 1, Thn (2020), hlm 32.

³³ Sunaryo, "Pengaruh Senam Diabetik Terhadap Penurunan Risiko Ulkus Kaki Diabetik Pada Pasien DM Tipe 2 di Perkumpulan Daibetik" *Jurnal Terpadu Ilmu*, No. 1, Vol. 3, Thn (2007), hlm 99. Diakses Pada Tanggal 15 Desember 2022.

³⁴ Mubarak, W.I., *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. (Jakarta: Salemba Medika, 2012), hlm.

100.

1) Faktor Pengalaman

Pengalaman merupakan pengalaman yang didapatkan oleh seseorang bisa berasal dari pribadi atau pengalaman orang lain. Pengalaman kadang-kadang sering dihubungkan dengan usia seseorang meskipun usia tidak mutlak mempengaruhi pengalaman seseorang.

2) Faktor Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang memberikan wawasan yang baru kepada seseorang. Secara umum, orang yang berpendidikan memiliki tingkat pengetahuan dan wawasan yang luas dibandingkan dengan orang yang tingkat pendidikannya rendah.

3) Faktor Keyakinan

Keyakinan bisa bersifat turun-temurun yang kadang tanpa pembuktian sebelumnya yang bisa mempengaruhi tingkat pendidikan seseorang baik keyakinan yang bersifat positif maupun negatif.

4) Faktor Fasilitas

Fasilitas dapat berupa sumber informasi yang dapat

mempengaruhi pengetahuan seseorang. Misalnya radio,buku, televisi, koran, dan lain-lain. Penghasil seseorang tidak berpengaruh langsung kepada tingkat pengetahuan.

³⁵ M. Siregar Hutagalung, *Pengetahuan, Sikap dan Tindakan Stroke dan Tentang Hipertensi Sebagai Faktor Risiko Stroke: Panduan Lengkap Stroke*. (Bandung: Nusamedia, 2021), hlm 6-7.

b. Jenis-Jenis Pengetahuan

Pengetahuan dapat dimiliki dalam kehidupannya. Akan tetapi pada umumnya pengetahuan di masyarakat ini menjadi beberapa jenis diantaranya:³⁶

1. Pengetahuan Langsung

Pengetahuan langsung adalah pengetahuan langsung yang hadir dalam jiwa tanpa melalui proses penafsiran dan pikiran. Umumnya dibayangkan bahwa kita mengetahui sesuatu itu sebagaimana adanya khusus perasaan ini berkaitan dengan realitas-realitas yang telah dikenal sebelumnya seperti pengetahuan tentang pohon, rumah, binatang, dan beberapa individu manusia.

2. Pengetahuan Tidak Langsung

Pengetahuan tidak langsung merupakan hasil dari pengaruh interpretasi dan proses berfikir serta pengalaman-pengalaman yang lalu.

3. Pengetahuan Indrawi

Pengetahuan indrawi adalah sesuatu yang diraih dan dicapai melalui indra-indra lahiriah.

Sebagai contoh, menyaksikan satu pohon, batu,

atau kursi dan objek-objek ini yang masuk alam pikiran melalui indra penglihatan akan membentuk pengetahuan kita.

4. Pengetahuan Konseptual

³⁶ Muannif Ridwan, Studi Analisis Tentang Makna Pengetahuan Dan Ilmu Pengetahuan Serta Jenis Dan Sumbernya, *Jurnal*, No. 1, Vol. 4, Th (2021), hlm 53-54. Diakses Pada Tanggal 27 Oktober 2022.

Pengetahuan konseptual juga tidak terpisah dari pengetahuan indrawi. Pikiran manusia secara langsung tidak dapat membentuk suatu konsepsi-konsepsi tentang objek dan perkara-perkara eksternal tanpa berhubungan dengan alam eksternal.

5. Pengetahuan Partikular

Pengetahuan partikular berkaitan dengan satu individu, objek-objek tertentu, atau realitas-realitas khusus.

6. Pengetahuan Universal

Pengetahuan universal pengetahuan yang meliputi keseluruhan yang ada, seluruh hidup manusia misalnya, agama dan filsafat.

Berikut ini tingkatan pengetahuan yang dicakup dalam kemampuan berpikir, yaitu:³⁷

1) Tahu (*Know*)

Tahu Merupakan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk kedalam pengetahuan tingkat ini

adalah mengingat kembali sesuatu yang spesifik dari keseluruhan bahan yang telah dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh

sebab itu, merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. Kata kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan dan menyatakan.

³⁷ Ferry Efendi dan Makhfudli, *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*, (Jakarta: Salemba Medika, 2009), hlm. 102-103.

2) Memahami (*Comprehension*)

Memahami adalah suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat meny paikan materi at am tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan atau menyebutkan contoh, meramalkan dan menyimpulkan.

3) Aplikasi (*Applicati on*)

Aplikasi adalah kemampu untuk menggunakan materi yang telah an dipelajari pada situasi atau kondisi yang sbenarnya. Apli kasi disini dapat diartikan sebag aplikasi atau penggunaan hukum-hukum, ai rumus, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain.

4) Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam satu sama lain. Kemam puan analisis di sini dapat dilihat dari penggunaan

kata kerja, contoh dapat
menggam

barkan, membedakan, memisahkan

dan mengelompokkan.

5) Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun, merencanakan, meringkas dan dapat menyesuaikan terhadap suatu teori atau rumusan-rumusan yang telah ada.

6) Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi adalah kemampuan untuk melakukan suatu tindakan atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian ini didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri.

2. Pendapatan

a. Pengertian Pendapatan

Dijelaskan Djojohadikusuma Sumitro, bahwa pendapatan menurut pendapat

ilmu ekonomi merupakan nilai maksimum yang dapat dikonsumsi oleh seseorang dalam suatu periode dengan mengharapkan keadaan yang sama pada akhir periode seperti keadaan semula.³⁸

Pendapatan masyarakat dapat digolongkan menjadi dua bagian, yaitu:³⁹

- 1) Pendapatan permanen (*permanent income*) adalah pendapatan yang selalu diterima pada setiap periode tertentu dan dapat diperkirakan sebelumnya, misalnya pendapatan dari gaji atau upah. Pendapatan ini

juga merupakan pendapatan yang diperoleh dari semua faktor yang
merupakan yan

menentukan kekayaan seseorang.

³⁸ Djojohadikusuma Sumitro, *Sejarah Pemikiran Ekonomi*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1990), hlm. 25.

³⁹ Mangkoesoebroto Goritno dan Algifari, *Teori Ekonomi Makro*, (Yogyakarta: STIE YPKN, 1998), hlm. 72.

2) Pendapatan sementara (*transitory income*) adalah pendapatan yang tidak bisa diperkirakan.

Menurut Winardi, pendapatan adalah pendapatan tingkat hidup yang dinikmati oleh individu dimasyarakat, dan juga pendapatan dapat

masyarakat yang nantinya akan digunakan untuk mengembalikan

pinjaman bagi yang melakukan pinjaman masyarakat
Pendapatan

tersebut sebagai sumber penghasilan dari berbagai macam jenis pekerjaan diantaranya pegawai negeri, wiraswasta, petani, pengusaha, pengrajin, seniman dan lain-lainnya. Pengaruh pendapatan terhadap

permintaan adalah positif dalam arti bahwa kenaikan pendapatan akan

menaikkan permintaan. Konsumen selalu berusaha untuk dapat

memenuhi segala kebutuhannya dengan cara melakukan usaha

tambahan agar dapat membantu bah nya. Berbagai
menam pendapatan

cara dilakukan masyarakat mulai dari investasi sederhana sampai

dengan investasi bermodal besar. Sehingga dampaknya pada sektor

moneter adalah permohonan modal usaha dan investasi akhirnya semakin tinggi, maka permohonan modal tersebut, akan mengarah kepada permohonan pembiayaan ke lembaga keuangan yang semakin meningkat.⁴⁰

⁴⁰ Winardi, *Pengantar Ekonomi*, (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2001), hlm. 56.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan sebagai berikut:⁴¹

1) Kesempatan kerja yang tersedia, semakin banyak kesempatan kerja

yang tersedia berarti semakin banyak penghasilan yang bisa diperoleh

dari hasil kerja tersebut.

2) Jenis pekerjaan, terdapat banyak jenis pekerjaan yang dapat dipilih seseorang dalam melakukan pekerjaannya untuk mendapatkan

penghasilan.

3) Kesepakatan dan keahlian, dengan bekal kecakapan dan efektivitas

yang pada akhirnya berpengaruh terhadap penghasilan.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha

pembelian yang berulang-ulang. Pelayanan menjadi hal terpenting dalam sebuah bank, dikarenakan dari layanan dikategorikan sebagai bentuk menghargai pihak nasabah dan membantu sesuai dengan kebutuhan dari nasabah.⁴²

⁴¹ Ratna Sukmayanti, dkk, *Ilmu Pengetahuan Sosial*, (Jakarta: PT. Galaxy Puspa Mega, 2008), hlm. 117.

⁴² M Radiansyah, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan pada Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Bnak Syariah (Pt Bnak Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kota

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan sangat baik dan berkualitas.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.⁴³

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah *service quality*. Dalam penelitian merek terhadap 5 sektor jasa dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:⁴⁴

1) *Tangible* atau bukti langsung

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam memap

menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, pihan dan penam

kemampuan sarana dan a fisik perusahaan dan keadaan prasaran

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang dan

Pematangsiantar),” *Jurnal*, No. 2, Vol. 1, Thn (2020), hlm 53-54. Diakses Pada Tanggal 22 November 2022.

⁴³ Jaka Atmaja, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB”, *Jurnal Ecodemica*, No. 2, Vol. 1, Thn (2018), hlm 50. Diakses Pada Tanggal 25 November 2022.

⁴⁴ *Ibid...*, hlm. 51.

lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang dapat digunakan (teknologi) penampilan pegawainya.

2) *Reliability* atau Kehandalan

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja berarti harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu.

3) *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* atau Jaminan

Assurance yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pegawai dan pelanggan kepada perusahaan.

5) *Empathy* atau Empati

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya

meemahami keinginan konsumen.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Moenir, terdapat beberapa faktor pelayanan yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu:⁴⁵

1. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
2. Faktor keterampilan petugas pelayanan yang menarik sehingga nasabah merasa puas.
3. Faktor saran dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

4. Keputusan dan Guru

a. Pengertian Keputusan

Menurut James F. Angel, dkk dalam bukunya yang berjudul “perilaku konsumen”, keputusan adalah pemilihan diantara alternatif-alternatif yang mengandung tiga pengertian, yaitu:

- 1) Ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan.
ar
- 2) Ada beberapa alternatif yang harus dipilih salah satu yang terbaik.
- 3) Ada tujuan yang ingin dicapai dan keputusan itu makin mendekati pada tujuan tersebut.⁴⁶

Keputusan merupakan suatu proses penentuan alternatif terbaik

diantara alternatif lainnya secara sistematis untuk ditindaklanjuti

47

(digunakan) sebagai suatu masalah.
pemecahan

⁴⁵ Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta Bumi Aksara, 2002), hlm. 223.

⁴⁶ James F. Angel, dkk, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1994), hlm. 284.

⁴⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 63.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan

Adapun faktor yang mempengaruhi keputusan dilihat dari segi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari sosial dan budaya sedangkan faktor internal terdiri dari faktor pribadi dan psikologi.⁴⁸

1) Faktor Eksternal

a) Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang, keluarga, teman-teman, organisasi sosial, asosiasi profesional mempengaruhi pilihan produk dengan kuat.

b) Budaya

Faktor budaya dapat mempengaruhi perilaku yang luas dan mendalam bahkan melebihi perilaku konsumen secara pribadi dan pengambilan keputusan.

2) Faktor Internal

Faktor internal dijelaskan sebagai berikut:⁴⁹

a) Faktor Pribadi

(1) Usia

Perjalanan usia tidak dapat dihindarkan dengan berjalannya usia maka terjadi pada perubahan pola pikir masing-masing usia.

⁴⁸ Darmanto, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta:Deepublish , 2016), hlm. 141-143.

⁴⁹ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: Pren Hallindo, 1997), h;m. 169.

(2) Pekerjaan

Pekerjaan juga dapat mempengaruhi seseorang individu dalam perilaku keputusan, misalnya seseorang pekerja keras maka akan cenderung melakukan transaksi di bank dalam melakukan menyimpan uang dalam jumlah banyak atau sedikit.

(3) Kepribadian dan Konsep Diri

Kepribadian adalah karakteristik yang menyebabkan tanggapan yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dengan kepribadiannya adalah konsep diri seseorang yang berarti cara pandang terhadap diri sendiri.

c. Pengertian Guru

Guru adalah tenaga kependidikan yang memiliki pengaruh penting bagi peningkatan proses perkembangan generasi penerus bangsa. Guru juga merupakan pendidikan profesional yang mempunyai tugas

utama untuk mendidik, mengajar, mengarahkan, melatih,
membimbing serta mengevaluasi peserta didik. Menurut Usman
pengertian guru adalah
suatu jabatan atau profesi yang membutuhkan keahlian khusus sebagai
guru. Jadi dapat diketahui bahwa seorang guru dengan segala ilmu yang
dipelajari dan dimilikinya bisa mengembangkan potensi seorang anak
didiknya. Mereka juga dituntut untuk pekka pembaharuan,
terhadap
perubahan, serta ilmu uan juga teknologi yang terus
pengetah dan

berkembang seiring perubahan zaman dan juga tuntutan kebutuhan masyarakat.⁵⁰

5. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menegakkan aturan-aturan ekonomi Islam. Sebagai bagian dari sistem ekonomi, lembaga tersebut merupakan bagian dari keseluruhan sistem sosial. Oleh karenanya, keberadaannya harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat (manusia), serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan.⁵¹

Bank Syariah adalah lembaga yang melakukan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah SAW. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi

dan untuk keperluan bisnis, serta ukan pengiriman uang, telah
melak

lazim dilakukan fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima

simpanan, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjad
an

⁵⁰ Nella Agustin, Dkk, *Peran Guru Dalam Membentuk Karakter Siswa (Antologi Esai Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar)* (Yogyakarta: UAD PRESS, 2021), hlm. 344.

⁵¹ Muhammad, *Akutansi Syariah (Teori dan Praktik Untuk Perbankan Syariah)*, 2013.
hlm 177.

bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak

52

zaman Rasulullah.

n

b. Produk dan Jasa Perbankan Syariah

1) Produk

Produk merupakan sesuatu yang diperjual belikan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan dari sesuatu hasil kreativitas seseorang, tim marketing atau perusahaan. Produk barang atau jasa

biasanya merupakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan alat

53

pelanggan serta bentuknya berwujud, dapat dilihat dari menarik.

Berikut ini dijelaskan produk-produk bank syariah sebagai

berikut:

a) Produk penyaluran Dana (*financing*)

Dalam penyaluran dananya pada nasabah secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang

dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya.⁵⁴

a) Pembiayaan dengan prinsip jual beli

(1) Pembiayaan murabahah

Murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), adalah

transaksi jual beli dimana bank bertindak sebagai penjual,

sementara nasabah sebagai pembelinya. Harga jual beli

⁵² Amir Machmud Rukmana, *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)* 2010. hlm. 16-17.

⁵³ Titik Wijayanti, *Marketing Plan Dalam Bisnis* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hlm. 53.

⁵⁴ Adiwarmanto AKarim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PTRajagrafindo Persada, 2004), hlm. 97.

adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*). Jadi murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

(2) Pembiayaan *salam*

Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang

diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan

tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah

sebagai penjual. Sekilas ini mirip jual beli ijon, namun transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan

barang harus ditentukan secara pasti.

(3) Pembiayaan *istishna*

Produk *istishna* adalah produk salam, tapi didalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank beberapa

kali (termin) pembayaran. Skim *ishtisna* dalam Bank Syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

b) Pembiayaan dengan

c) prinsip sewa (*ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, namun

tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya, bila pada jual

beli objek transaksinya adalah barang pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.

Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah muntahiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga jual beli dan harga sewa disepakati pada awal perjanjian.

d) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*syirkah*)

Produk pembiayaan yang berdasarkan bagi hasil yaitu sebagai berikut:

(1) Pembiayaan *Musyarakah*

Transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para

pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih di bentuk sumber daya yang berwujud maupun tidak berwujud.

Jadi *musyarakah* ialah akad kerjasama yang terjadi di antara para pemilik modal (mitra *musyarakah*) untuk menggabungkan

modal dan melakukan usaha secara bersama dalam suatu kemitraan, dengan nisbah pembagian hasil sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung secara proporsional sesuai dengan kontribusi modal.⁵⁵

(2) Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahib al-maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan, dan kerugian hanya ditanggung oleh pengelola dana.

Mudharabah sendiri terbagi menjadi dua akad yaitu *mudharabah muqayyadah* dan *mudharabah mutlaqah*. Akad *mudharabah muqayyadah* yaitu usaha ditentukan pemilik modal dalam hal ini adalah bank. Sedangkan pihak yang menerima pembiayaan berlaku sebagai pengelola yang hanya berhak menjalankan usaha. Sedangkan *mudharabah mutlaqah* adalah

usaha oleh *mudharib* kepada *shahibul mal* kemudian disetujui.

⁵⁵ Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 96.

Dalam akad ini bank tidak menentukan jenis usaha apapun dan hanya memodali usaha. Bank akan menerima nisbah bagi hasil dari usaha yang berjalan.

e) Pembiayaan dengan akad pelengkap

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditunjukan untuk mencari keuntungan, tapi ditunjukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Berikut adalah akad-akad pelengkap yaitu Hiwalah (Alih Utang-Piutang), *Rahn* (*Gadai*), *Qardh*, *Wakalah*, dan *Kafalah*.

b) Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

Penghimpun dana adalah kegiatan lembaga keuangan
ad usah

dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, *giro*, tabungan, *deposito*,

atau surat berharga Prinsip operasional syariah yang lainnya.

diterapkan dalam menghimpun dana masyarakat adalah prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.⁵⁶

⁵⁶ Adiwarman A Karim, *Ibid.*, hlm. 107.

a) Prinsip *wadi`ah* (titipan)

Prinsip simpanan *wadi`ah* adalah akad barang atau penitipan

uang kepada koperasi maka kewajiban koperasi harus at
meraw

barang atau uang titipan tersebut dengan baik, serta
mengembalikan yang dititipkan saat penitip meminta kembali.

b) Prinsip *Mudharabah*

Dalam prinsip *mudharabah* penyimpan atau deposan
bertindak sebagai *sahibul mal* (pemilik modal) dan bank
sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank
untuk melakukan *mudharabah ijarah* yang dijelaskan
atau

terlebih dahulu.

c) Produk Jasa (*service*)

Produk-produk jasa bank syariah pada umumnya
menggunakan akad-akad *tabarru`* yang dimaksudkan tidak
untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan dengan fasilitas

pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan

perbankan. Jasa perbankan ada dua yaitu:⁵⁷

1) *Sharf* (jual beli valuta asing)

Pada prinsipnya jual beli valuta asing berjalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini,

⁵⁷ Asep Supyadillah, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Wahana Kardofa, 2013), hlm. 76-77.

penyerahan harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*).

Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing.

2) *Ijarah* (sewa)

Jenis kegiatan ini antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

c. Prinsip Dasar Syariah Dalam Perbankan

Prinsip perbankan syariah didasarkan kepada prinsip Keadilan, Keseimbangan, dan Kemaslahatan. Dijelaskan uraian dari masing-masing prinsip dimaksud sebagai berikut.⁵⁸

1) Prinsip Keadilan

Keadilan merupakan kalimat yang tidak asing lagi kita dengar.

Keadilan dalam sistem kekuasaan berimplikasi pada kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat sendiri. Nilai pokok dari setiap kebijakan yang telah dibuat dan seharusnya dapat berjalan dalam roda

pemerintahan islami atau tidak.

Keadilan adalah menempatkan hanya sesuatu pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukannya sesuai dengan posisinya. Hal yang bertentangan atau lawan dari keadilan adalah kezaliman. Kezaliman adalah istilah menyeluruh yang mencakup Semua bentuk penindasan, eksploitasi, penindasan dan ketidakadilan.

⁵⁸ M Sulaeman Jajuli, Produk Pendanaan Bank Syariah (Yogyakarta: Deependublish, 2012), hlm. 25.

kemungkaran, di mana seseorang akan mencabut hak-hak orang lain
ak

atau tidak memenuhi kewajibannya terhadap mereka.

2) Prinsip Keseimbangan

Konsep syariah menempatkan aspek keseimbangan sebagai salah satu dasar dalam konsep syariah meliputi berbagai segi di antaranya

meliputi keseimbangan pembangunan material dan spiritual, pengembangan sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, individu dan kolektif, dan pemanfaatan dan pelestarian sumber daya.

3) Prinsip Kemaslahatan

Kemaslahatan adalah segala bentuk kebaikan manfaat yang
dan

berdimensi integral duniawi dan ukhwani, material dan spiritual, serta individu dan kolektif.

Sesuatu yang dipandang bermaslahat jika memenuhi unsur yakni kepatuhan terhadap syariah (*halal*), bermanfaat dan membawa kebaikan bagi Semua aspek secara integral yang tidak menimbulkan mudharat dan merugikan pada salah satu aspek. Kemaslahatan yang

diharapkan dalam kan syariah memiliki prinsip yang perban

merupakan penjelasan lebih lanjut dari prinsip umum di atas, anantara lain yaitu bebas dari riba, menghindari *taghrir*, *tadlis*, dan *maisir*,

objek perniagaan ya g halal, pengurusan dana yang amanah,
n

berdasarkan syirkah, perdagangan yang *Thayyib*, kehendak timbal

balik, dan kewajiban zakat.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis 1

$H_0 =$ Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara faktor pendapatan dan faktor pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Falah Airmesu terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

$H_1 =$ Terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara faktor pendapatan dan faktor pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Falah Airmesu terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

$H_1 =$ Terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara faktor pendapatan dan faktor pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Falah Airmesu terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

pendapatan dan faktor pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Falah Airmesu terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

pendapatan dan faktor pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Falah Airmesu terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

pendapatan dan faktor pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Falah Airmesu terhadap keputusan dalam menggunakan jasa Bank Syariah.

Hipotesis 2

H₀= Tidak terdapat secara simultan antara faktor pengetahuan faktor

pendapatan dan pelayanan Guru Pondok Pesantren Nurul Fatah
an

Airmesu dalam menggunakan Jasa Bank Syariah.
an

H₁= Terdapat pengaruh secara simultan antara faktor pengetahuan faktor
an fak

pendapatan faktor pelayanan pada Guru Pondok Pesantren Nurul
dan

Falah Airmesu terhadap keputusan menggunakan Jasa Bank Syariah.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.64.

