

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Profil Bank**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri didirikan dengan dasar aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara Bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk BSM sesuai syariah, modern, dan universal. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh Bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

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 upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang 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 keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok 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 berubah 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. 1/1/KEP.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 Masehi sampai sekarang.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai Bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. 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 baik.

## **B. Visi dan Misi**

### a. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”. Makna dari visi ini adalah :

- a) *"Bank Syariah Terdepan"* Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

- b) *"Bank Syariah Modern"* Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. 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.

c. Tagline

"Terdepan, Modern. Menentramkan". Makna dari tagline ini adalah:

- a. Terdepan adalah komitmen Bank Syariah Mandiri untuk selalu menjadi bank syariah yang terbaik dan terbesar.
- b. Modern adalah komitmen Bank Syariah Mandiri untuk terus bermotivasi baik dari sisi produk, layanan, teknologi dan sumber daya manusia yang profesional sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan perbankan syariah.

- c. Menentramkan adalah komitmen Bank Syariah Mandiri untuk memberikan rasa nyaman dalam melakukan aktivitas perbankan sesuai prinsip syariah bagi bagi seluruh stakeholder.

### **C. Personalia**

Organisasi BANK SYARIAH MANDIRI didukung oleh 1 Kantor Pusat, 5 Region Office, dan 136 Kantor Cabang (Area) dengan klasifikasi sebagai berikut :

#### **KANTOR PUSAT**

Wisma Mandiri I

Jl. Mh. Thamrin No. 5, Jakarta 10340

- **REGIONAL OFFICE V/ MAKASAR**

Jl. Haji Baru No. 7 E-G, Kel. Losari, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90112

1. Makassar : Jl. Dr. Ratulangi No. 88 B-C-D, Makassar, Sulawesi Selatan 990125
2. Banjarmasin : Jl. Lambung Mangkurat No. 16, Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70111
3. Balikpapan : Jl. Jend Sudirman No. 330, Balikpapan, Kalimantan Timur 76100
4. Samarinda : Jl. Antasari No. 33 Rt. 02, Kel. Air Putih, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75124
5. Palu : Jl. Wolter Monginsidi No. 77, Palu, Sulawesi Tengah 94117

6. Kutai Kartanegara : Jl. KH. Akhmad Mukhsin Rt. 01, Kel. Timbau, Kec. Tenggarong, Kab. Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur 75511
7. Manado : Kawasan Mega Mas, Jl. Piere Tendean Boulevard Blok I D-1 No. 28, Manado, Sulawesi Utara 95100
8. Jayapura : Komplek Perniagaan Kelapa Dua-Entrop Jl. Raya Kelapa Dua No. 1-2, Entrop, Jayapura, Papua 99100
9. Gorontalo : Jl. Ahmad Yani No. 127, Gorontalo 96111
10. Ternate : Ruko Jatiland Business Center No. 19-20, Ternate, Maluku Utara 97700
11. Mamuju : Jl. Urip Sumoharjo No. 44, Mamuju, Sulawesi Barat 91511
12. Palangkaraya : Jl. Ahmad Yani No. 75, Palangkaraya, Kalimantan Tengah 73111
13. Sorong : Jl. Ahmad Yani No. 21, Sorong, Papua Barat 98400
14. Ambon : Jl. Pala No. 2, Kel. Uritetu, Kec. Sirimau, Kota Ambon, Maluku 97127
15. Martapura : Jl. A. Yani KM 40 No. 5, Martapura, Kalimantan Selatan 70600
16. Kendari : Jl. Abdullah Silondae No. 137, Kel. Korumba, Kec. Mandongga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 933111
17. Pangkalanbun : Jl. Sukma Arianingrat No. 14, Kel. Baru, Kec. Arut Selatan, Kab. Kota Waringin Barat, Kalimantan Tengah 74100
18. Tanjung : Jl. Ir. Pangeran Haji Muhammad Noor No. 58, Desa Pembataan, Kec. Murung Pudak Kab. Tabalong, Kalimantan Selatan 71571

19. Luwuk : Jl. Urip Sumoharjo No. 18C dan 18D, Kel. Simpong, Kec. Luwuk, Kab. Banggai, Sulawesi Tengah 94715
20. Sampit : Jl. M. T. Haryono No. 6, kel. Mentawa Baru Hulu, Kec. Mentawa Baru Ketapang, Kab. Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah 74322
21. Bone : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 48, Watampone, Kel. Mancanang, Kec. Tanette Riattang Barat, Kab. Bone, Sulawesi Selatan 92733
22. Bontang : Jl. MT. Haryono No. 53, Kel. Gunung Elai (d/h Desa Bontang Baru), Kec. Bontang Utara, Kota Bontang, Kalimantan Timur 75300

#### **D. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri**

Berikut ini adalah produk Bank Mandiri Syariah :

##### 1. Tabungan

###### a. Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan akad *mudhārabah muthlaqah*. Akad *mudharabah muthlaqah* adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil usaha tersebut.

###### b. BSM Tabungan Berencana

Sama dengan Tabungan BSM, BSM Tabungan juga ini menggunakan prinsip *mudhārabah muthlaqah*. Hanya saja pada tabungan berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

c. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan Simpatik ini menggunakan akad *wādiyah* ( titipan ) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.

d. BSM Tabungan Investa cendikia

Tabungan Investa Cendekia ini adalah tabungan berjangka yang ditujukan untuk keperluan uang untuk pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi asuransi. Tabungan investa cendikia menggunakan akad *mudhārabah muthlaqah*.

e. BSM Tabungan Dollar

Tabungan Dollar BSM adalah tabungan dalam mata uang dollar amerika (USD) dimana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM. Tabungan Dollar BSM ini menggunakan akad *wādiyah yad dhāmanah* (simpanan di jamin), artinya uang yang dititipkan kepada bank dapat dimanfaatkan oleh pihak bank. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak bank.

f. BSM Tabungan Pensiun



Tabungan Pensiun BSM ini merupakan tabungan hasil kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri dengan PT Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad *mudharabah mutlaqah*.

g. BSM Tabunganku

Tabunganku atau TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. TabunganKu di Bank Syariah Mandiri menggunakan akad *wadi'ah yad dhāmanah*.

h. BSM Tabungan Maburur

Tabungan Marbur adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudhārabah muthlaqah* yang diperuntukan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

i. BSM Tabungan Maburur Junior

Sama dengan BSM Tabungan Maburur, hanya saja tabungan ini di khususkan bagi anak dibawah umur.

## 2. Giro

BSM Giro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah melalui akad *wāḍīyah yad dhāmanah*.

BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar amerika (USD) berdasarkan akad *wāḍīyah yad dhāmanah*.

BSM Giro Singapore Dollar

sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar singapore (SGD) berdasarkan prinsip akad *wāḍīyah yad dhāmanah*

BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam bentuk EURO melalui akad *wāḍīyah yad dhamanah*.

### 3. Deposito

#### a. BSM Deposito

Merupakan investasi bejangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola sesuai dengan prinsip akad *mudhārabah muthlaqah*.

#### b. BSM Deposito Valas

Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad *mudhārabah muthlāqah*.

## **E. Produk Pembiayaan Bank Syariah Mandiri**

### **1. BSM Implan**

Adalah pembiayaan konsumen dalam bentuk valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. Akad BSM Implan menggunakan akad *Wakalah wal Murabahah* untuk pembelian barang, sedangkan akad *Wākalah wal Ijārah* digunakan untuk memperoleh manfaat dan jasa.

### **2. Pembiayaan Peralatan Kedokteran**

Merupakan pembiayaan kepada para profesional dibidang kedokteran/ kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran dengan akad murabahah, yaitu akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjual kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.

### **3. Pembiayaan Edukasi BSM**

Pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/perguruan tinggi/lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad *ijārah*.

### **4. Pembiayaan kepada Pensiunan**

Pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui

pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) melalui akad *murābahah* atau *ijārah*.

5. Pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk para anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

6. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah dengan akad *murabahah*.

7. Pembiayaan Griya Bersubsidi

Pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi ini menggunakan akad *Murābahah*.

8. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan akad *murābahah*.

9. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah dengan akad *Ijārah*.

#### 10. Pembiayaan Talangan Haji

Pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan BPIH.

#### 11. BSM Gadai Emas

Pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

#### 12. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan).

### **F. Gambaran umum produk cicil emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarmasin**

Produk cicil emas ini adalah sebuah fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk pembiayaan kepemilikan emas berupa emas batangan dengan jangka waktu dua sampai lima tahun dengan cara yang sangat mudah yaitu mencicil.

Produk cicil emas ini diluncurkan oleh Bank Syariah Mandiri diluncurkan tahun 2013 yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin berinvestasi dengan emas, dengan cara mencicil atau angsuran, ini adalah suatu realisasi dari permintaan nasabah yaitu bentuk investasi jangka panjang. Dalam jual beli emas investor harus memperhatikan nilai tambah dan nilai kunci dari emas tersebut, seperti nilai karatnya. Jika emas

perhiasan biasanya sudah dicampur dengan bahan campuran logam lain sehingga kadar emas dalam perhiasan itu sudah berkurang, sangat berbeda dengan emas batangan yang tanpa bahan campuran logam lain dan memiliki kadar yang sama. Selain dari tingkat karatnya, terdapat sertifikat yang dapat disertakan dalam proses penjualan, hal itu yang menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan cicil emas karena nilai jualnya setiap tahun biasanya meningkat.

Pembiayaan cicil emas Bank Syariah Mandiri ini merupakan pembiayaan konsumtif dengan menggunakan akad *murabahah* yaitu dimana bank berperan sebagai pemilik dana dan membelikan emas sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh nasabah, kemudian menjualnya kepada nasabah dengan penambahan keuntungan tetap, akad *rāhn* yaitu dimana emas yang dibeli oleh nasabah dengan pembayaran secara mencicil kepada bank dijadikan jaminan untuk melakukan pembiayaan tersebut. Pihak bank menjual suatu barang kepada nasabah dengan menyertakan harga dan margin yang sudah disepakati kedua belah pihak. Nasabah dapat mengansur pembiayaan untuk melunasinya tiap bulannya. Besarnya angsuran pembiayaan tetap setiap bulannya.

a. Karakteristik

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *murabahah*
2. Emas yang dibiayai adalah emas batangan
3. Berat emas yang dapat dibiayai minimal 10 gram

4. Harga pembelian emas ditentukan pada saat akad
  5. Jangka waktu: 2-5 tahun
  6. Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000,00
- b. Plafound pembiayaan dan uang muka
1. *Plafound*: maksimal 80% dari harga beli
  2. Uang muka minimal 20% dibayar tunai oleh nasabah kepada bank, uang muka tersebut harus berasal dari nasabah sendiri bukan dari uang pembiayaan.
- c. Persyaratan
1. Kriteria nasabah: WNI dan cakap hukum
  2. Usia:
    1. Minimal 21 tahun atau sudah menikah pada saat pengajuan
    2. Maksimal 55 tahun atau belum pensiun pada saat pembiayaan jatuh tempo
    3. Maksimal 60 tahun pada saat pembiayaan jatuh tempo untuk professional, wirausaha dan ibu rumah tangga
    4. Maksimal 70 tahun pada saat jatuh tempo untuk pensiunan
  3. Tidak masuk daftar hitam BI dan PPATK
  4. Memiliki kolektibilitas lancar di semua bank
- d. Dokumen yang harus diisi
1. Mengisi formulir pembiayaan
  2. Fotoopi KTP
  3. Fotokopi NPWP untuk pembiayaan diatas Rp. 50.000.000

4. Menyediakan angsuran pertama pembiayaan cicil emas dalam rekening sebelum proses pencairan dilakukan
  5. Nasabah dicover asuransi penjamin dengan subrogasi
- e. Jaminan
1. Jaminan adalah barang yang menjadi objek pembiayaan yaitu emas.
  2. Jaminan diikat secara gadai (*rāhn*).
  3. Jaminan tidak dapat ditukar dengan agunan lain.
  4. Jaminan disimpan secara fisik di bank.
  5. Pengikatan jaminan dilakukan selama masa pembiayaan.
- f. Biaya yang di bayarkan sebelum proses pembiayaan dicairkan
1. Biaya administrasi sebesar 1% dari pokok pembiayaan
  2. Biaya asuransi
  3. Biaya materai
- g. Pelunasan
- Apabila nasabah ingin melakukan pelunasan dipercepat (pelunasan sebelum akhir periode pembiayaan) maka jangka waktu pembiayaan harus telah memasuki satu tahun setelah akad pembiayaan.
- h. Proses pembiayaan cicil emas
1. Nasabah datang ke bank dan mengajukan permohonan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri
  2. Bank menerima dokumen permohonan nasabah pembiayaan cicil emas dan memeriksa kelengkapannya.



3. Bank melakukan *verifikasi income* dan dokumen untuk selanjutnya dituangkan kedalam Nota Analisa Pembiayaan (NAP). Dalam penyusunan NAP, bank melakukan konfirmasi harga emas sebelum akad dan keputusan komite pembiayaan cicil emas. NAP kemudian diserahkan kepada unit (kepala KCP) untuk diminta persetujuan
4. Kepala unit meriview NAP dan memberikan keputusan
5. Bank menghubungi nasabah untuk akad pembiayaan
6. Nasabah dan bank melakukan akad pembiayaan
7. Bank menghubungi supplier emas untu memesan emas nasabah
8. Supplier emas mengantarkan emas ke Bank Syariah Mandiri dan diserahkan pada penaksir untuk dilakukan penilaian (penaksiran) jaminan. Kemudian emas disimpan di bank.
9. Officier gadai membuat memo pencairan ke bagian operasional (petugas admin dan *operation manager*)
10. Petugas admin menacairkan pembiayaan ke rekening nasabah
11. Hasil pencairan diserahkan kepada supplier emas.

## **G. Identitas Responden**

Berikut adalah penyajian data dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang responden. Adapun identitas responden didasarkan pada nama, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

- a. Nama dan Alamat Responden

**Tabel. 1.1****Nama dan Alamat Responden**

No.	Nama	Alamat
1.	Maulidia Novianti	Jln. Manggis no. 27
2.	Akhmad hairi Azka	Jln. Bumi Mas Raya
3.	Galih Nusanta Putra	Kompl. A. Yani I Rt.22
4.	Ervina Sari	Jln. Dewi Kunti no. 09
5.	Husnul Khatimah	Jln. Gandaria II
6.	Herry Maulana	Jln. Veteran gg. Hidayah
7.	Putri Handayani	Kompl. Dharma Praja
8.	Nani Hizriani	Kompl. Arjuna jl. Sabadra
9.	Hamidah	Jln. Gatot Subroto 10 no. 46
10.	Faulina	Jln. Manunggal gang 8

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018)

Tabel diatas adalah identitas responden. Data tersebut diperoleh setelah dilakukan wawancara dengan pihak nasabah yang mendapatkan persetujuan dari yang bersangkutan.

**b. Usia Responden**

Dari hasil wawancara, usia responden yang termuda yaitu 24 tahun sedangkan yang tertua yaitu 50 tahun, untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2****Usia Responden**

No.	Usia	Frekuensi	persentase
1.	Kurang dari 30 tahun	6	60%

2.	Lebih dari 30 tahun	4	40%
Jumlah		10	100%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018)

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa distribusi usia responden yang berusia kurang dari 30 tahun lebih dominan, dibandingkan dengan yang lebih dari 30 tahun.

c. Jenis kelamin

Adapun jenis kelamin responden tidak berimbang, antara laki-laki dan perempuan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	3	30%
2.	Perempuan	7	70%
Jumlah		10	100%

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018)

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yaitu perempuan lebih banyak, kemudian menyusul jenis kelamin laki-laki.

d. Pekerjaan Responden

Dari hasil wawancara langsung yang ditujukan kepada 10 orang responden, terdapat variasi pekerjaan responden dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.4**  
**Pekerjaan Responden**

No.	Pekerjaan	frekuensi	Persentase
1.	Pegawai tetap	5	50%
2.	wiraswasta	5	50%
Jumlah		10	100%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pekerjaan pegawai tetap dan wiraswasta yaitu seimbang.

- e. Pengetahuan Responden Tentang Produk Cicil Emas pada Bank Syariah KCP Banjarmasin

Dari hasil wawancara yang ditujukan kepada 10 orang responden diperoleh hasil yaitu seluruh responden mengetahui tentang cicil emas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.5**  
**Pengetahuan Responden Terhadap Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin**

No.	keterangan	frekuensi	persentase
1.	Mengetahui	10	100%
2.	Tidak mengetahui	0	0%
jumlah		10	100%

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018)

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa pengetahuan responden tentang cicil emas yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin semua responden mengetahui, karena cicil emas melakukan marketing dengan maksimal.

f. Pengetahuan Responden Mengenai Akad Yang Dipakai Dalam Cicil Emas

Dari hasil wawancara kepada 10 orang responden, semuanya menanggapi, akan tetapi hanya sekitar 50% yang mengetahui bahwa akad yang dipakai adalah akad *mudharabah* dan akad *rāhn*.

**Tabel 1.6**  
**Pengetahuan Masyarakat Tentang Akad Yang Dipakai Dalam Cicil Emas**

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Mengetahui	8	80%
2.	Tidak mengetahui	2	20%
jumlah		10	100%

g. Sumber Informasi Responden Mengenai cicil emas

Dari hasil wawancara yang ditujukan kepada 10 orang responden, sumber informasi yang membuat responden mengetahui produk cicil emas yaitu dari berbagai macam sumber informasi dan salah satunya informasi dari pihak bank, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.7**  
**Informasi Responden**

No.	Informasi	Frekuensi	persentase
1.	Pihak bank	3	30%
2.	Pamphlet	4	40%
3.	Lainnya	3	30%
jumlah		10	100%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018).

h. Minat Nasabah Terhadap Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin

Setelah dilakukan wawancara kepada 10 orang nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, maka minat dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.8**  
**Minat Responden terhadap Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin**

No.	Keterangan	Frekuensi	persentase
1.	Berminat	10	100%
2.	Tidak Berminat	0	0%
jumlah		10	100%

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, data diolah dari data primer (2018)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa, dari 10 orang responden , ada 7 orang yang berminat terhadap produk cicil emas ini, sedangkan 3 orang tidak berminat.

## H. Penyajian data Responden

a. Responden ke 1

1.) Identitas Responden

Nama : Maulidia Novianti

TTL : Banjarmasin, 23 januari 1988

2.) Uraian

Ibu Maulidia Novianti yang biasa dipanggil dengan sebutan ibu novi, adalah salah satu staff dari Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, dan sudah bekerja selama kurang lebih 2 tahun, beliau sudah melakukan cicil emas selama 1 tahun, beliau mencicil emas

sebanyak 25 gram, beliau merasa berminat dengan produk cicil emas karena menurut beliau angsuran lebih murah dan lebih ringan, dan beliau juga mengaku suka dengan produk cicil emas ini, dengan biaya minim kita sudah bisa memiliki emas. Ibu Novi sudah mengetahui akad yang digunakan dalam cicil emas karena beliau bekerja dikantor tersebut, ibu Novi juga tau kalau cicil emas ini terbebas dari *ribā* oleh karena itu beliau merasa aman karena tidak mengandung unsur syariah. Faktor yang membuat ibu novi berminat salah satunya karena harga dan biaya administrasi yang ringan.

b. Responden ke 2

1.) Identitas Responden

Nama : Akhmad Hairi Azka

TTL : Banjarmasin, 28 Februari 1992

2.) Uraian

Bapa Azka adalah salah satu karyawan swasta, beliau mengetahui cicil emas ini dari pamplet, karena banyaknya pamplet dan promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, bapa Azka berminat menggunakan cicil emas tersebut, terlebih lagi ketika beliau merasa persyaratan yang di tawarkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri sangat mudah, beliau mengatakan lebih mudah daripada instansi lain, salah satu motivasi dari bapa Azka adalah mempunyai investasi jangka panjang dengan emas, karena menurut bapak Azka harga emas lebih menjanjikan daripada harga investasi yang lain, bapak azka sudah menggunakan produk ini selama 2 tahun dan mencicil emas sebanyak 25 gram, Selain karena harga bapak Azka berminat dengan produk cicil emas karena cicil emas ini sesuai dengan syariah, karena menggunakan akad *murabahah* dan akad *rāhn*. Salah satu faktor yang membuat Bapa Azka berminat adalah promosi yang sangat menarik sehingga beliau memutuskan melakukan pembiayaan cicil emas ini.

c. Responden ke 3

1.) Identitas Responden

Nama : Galih Nuswanta Putra

TTL : Jakarta, 15 maret 1990

2.) Uraian

Bapak Galih adalah seorang pengusaha Rumah Makan, beliau mengetahui produk cicil emas dari promosi pihak Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin, beliau memilih produk cicil emas karena menilai bahwa emas adalah suatu barang yang sangat menguntungkan, yang membuat beliau semakin berminat yaitu ketika mengetahui bahwa angsuran produk cicil emas di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin ringan, menurut beliau lebih ringan daripada instansi lain sehingga mudah melakukan pembiayaan, bapak galih sudah mencicil emas selama 3 tahun dan mencicil emas sebanyak 50 gram. Faktor yang mempengaruhi minat Bapak Galih salah satunya adalah harga.

d. Responden ke 4

1.) Identitas Responden

Nama : Ervina Sari

TTL : Gambut, 18 april 1986

2.) Uraian

Ibu Vina adalah seorang wiraswasta, beliau sebelumnya sudah pernah melakukan cicil emas pada instansi lain, tapi ibu vina merasa kurang puas dengan pelayanannya, beliau mengetahui dari teman-teman beliau, kemudian beliau merasa berminat dengan prosedur yang dirasa lebih mudah dan angsuran ringan, ibu vina sudah mencicil emas selama 7 bulan dan mencicil emas sebanyak 25 gram . Letak Bank Syariah Mandiri yang dekat dengan tempat tinggal ibu vina menjadi salah satu faktor pendukung Ibu Vina melakukan pembiayaan cicil emas, Ibu Vina merasa mudah dengan jarak yang



dekat dengan Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin. Beliau juga sudah mengetahui bahwa akad yang digunakan dalam cicil emas ini adalah akad *murabahah* dan akad *rāhn*.

e. Responden ke 5

1.) Identitas Responden

Nama : Husnul Khatimah

TTL : Bandung, 02 Januari 1988

2.) Uraian

Ibu Husnul adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) beliau sangat menyukai dengan emas, dan merasa emas adalah sesuatu yang berharga dan sesuatu yang penting, beliau mengetahui cicil emas ini dari pihak Bank, yang melakukan sosialisasi ke kantor beliau, karena ketertarikan beliau dengan emas, lalu kemudian terpikir untuk berinvestasi dengan emas juga dikarenakan harga yang terjangkau oleh karena itu ibu Husnul berminat untuk melakukan pembiayaan cicil emas. Ibu Husnul sudah melakukan cicil emas selama 1 tahun dan mencicil emas sebanyak 50 gram.

f. Responden ke 6

1.) Identitas Responden

Nama : Herry Maulana

TTL : Kelayan A, 03 Agustus 1984

2.) Uraian

Bapak Herry seorang wiraswasta, beliau juga seorang yang sangat menyukai dengan dunia investasi, beliau mengetahui cicil emas Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin dari pamflet yang banyak beredar, disitulah yang membuat ketertarikan untuk berminat, lalu berfikir untuk mencicil emas dan berinvestasi dengan emas, bapak Herry sudah melakuka

cicil emas selama 3 tahun dan mencicil emas sebanyak 50 gram. Faktor yang membuat Bapak Herry berminat karena produk emas tersebut yang sangat membuat beliau semangat untuk melakukan investasi. Bapak Herry juga mengetahui bahwa akad yang dipakai adalah akad *Murābahah* dan akad *rāhn*.

g. Responden ke 7

1.) Identitas Responden

Nama : Putri Handayani

TTL : Amuntai, 25 Agustus 1988

2.) Uraian

Ibu Putri adalah seorang pegawai swasta, beliau mengetahui produk cicil emas ini dengan maraknya beredar pamflet Bank Syariah Mandiri, lalu beliau merasa berminat dengan produk ini dan ingin mencoba investasi murah dan dengan persyaratan yang mudah, menurut ibu Putri keunggulannya adalah “cicilan di Bank Syariah Mandiri ini sangat terjangkau dan juga mengandung unsur syariah, sehingga merasa terhindar dari *ribā*”. Ibu Putri sudah melakukan cicil emas selama 2 tahun dan mencicil emas sebanyak 25 gram. Faktor yang mempengaruhi minat Ibu Putri adalah harga angsuran yang terjangkau.

h. Responden ke 8

1.) Identitas Responden

Nama : Nani Hizriani

TTL : Barabai, 05 Desember 1993

2.) Uraian

Ibu Nani adalah seorang pegawai swasta, ketika ditanya tentang cicil emas beliau mengakui bahwa mengetahui tentang

produk ini dari mulut ke mulut, dari cerita teman-teman beliau, tapi ibu Nani menjelaskan berminat untuk melakukan cicil emas, karena ibu Nani mengetahui detail tentang cicil emas tersebut dan tentang akad yang digunakan, jadi ibu Nani merasa berminat dengan produk cicil emas ini. Ibu Nani sudah melakukan cicilan emas selama 5 bulan dan mencicil emas sebanyak 10 gram.

i. Responden ke 9

1.) Identitas Responden

Nama : Hamidah

TTL : Banjarmasin, 22 Januari 1994

2.) Uraian

Ibu Hamidah adalah seorang wiraswasta, ibu Hamidah mengetahui produk cicil emas ini dari Pamphlet Bank Syariah Mandiri yang beredar, saat ditanya tentang cicil emas, beliau menjawab berminat, ibu Hamidah sudah melakukan cicilan selama 2,5 tahun dan mencicil emas sebanyak 25 gram. Beliau berminat karena unsur syariah dan tempat Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin yang dekat dengan tempat tinggal.

j. Responden ke 10

1.) Identitas Responden

Nama : Faulina

TTL : Tenggarong, 07 Juli 1984

2.) Uraian

Ibu Faulina adalah seorang wiraswasta, beliau mengaku sudah mengetahui tentang produk cicil emas pada Bank Syariah Mandiri, ibu Faulina mengetahui dari cerita teman beliau, kemudian ibu Faulina berminat melakukan cicilan emas, beliau

sudah melakkan cicil emas selama 9 bulan dan mencicil ema sebayak 10 gram.

**Tabel 1.8**

No.	Nama	Umur	Penyebab berminat dan mengetahui akad yang digunakan	Faktor yang mempengaruhi
1.	Maulidia Novianti	30	Berminat karena harga dan prinsip syariah, mengetahui akad dan berminat melakukan cicil emas	Harga dan biaya administrasi yang murah.
2.	Ahmad Khairi Azka	26	Berminat karena prinsip syariah, mengetahui akad yang digunakan dan berminat melakukan cicil emas.	Promosi dan harga yang lebih murah.
3.	Galih Nuswanta Putra	28	Berminat karena harga, tapi tidak mengetahui akad akan tetapi beliau berminat menggunakan produk cicil emas.	harga emas lebih murah.
4.	Ervina Sari	32	Berminat karena tempat, mengetahui tentang akad dan beliau berminat untuk melakukan cicil emas.	lebih mudah dan tempat dekat dengan rumah.
5.	Husnul Khatimah	30	Berminat karena produk dan harga, tidak mengetahui akad akan tetapi beliau berminat	karena promosi yang menarik.

			melakukan cicil emas.	
6.	Herry Maulana	34	Berminat karena produk, mengetahui akad dan juga berminat untuk mencicil emas.	karena produk yang ditawarkan adalah emas.
7.	Putri Handayani	30	Berminat karena prinsip syariah dan harga, mengetahui akad dan juga berminat mencicil emas.	harga angsuran lebih murah.
8.	Nani Hizriani	25	berminat dan mengetahui akad.	syariah dan harga angsuran dan administrasi
9.	Hamidah	24	berminat dan mengetahui akad.	dikarenakan tempat bank yang strategis
10.	Faulina	34	berminat dan tidak mengetahui akad.	dikarenakan harga yang relatif murah

## G. Analisis Data

### 1. Minat Masyarakat Terhadap Cicil Emas

Minat bisa berhubungan dengan daya gerak atau sesuatu yang mendorong keinginan itu sendiri dengan kata lain minat menjadi penyebab kegiatan atau penyebab partisipasi dalam kegiatan.<sup>1</sup> Pada penelitian ini dorongan dari dalam diri seseorang berpengaruh terhadap minat, seperti

---

<sup>1</sup>Rahman Abror, *Psikologi Pendidikan* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2010), hlm. 133-134

pada beberapa orang responden yang mengaku memang menyukai dengan produk emas oleh karena itu mereka melakukan pembiayaan cicil emas.

Penyebab responden berminat untuk mencicil emas yaitu adalah keinginan untuk mendapatkan emas secara mudah dan murah,serta mendapatkan kemudahan dan mendapatkan keuntungan yaitu berupa mendapatkan emas dan dengan harga yang dicicil.

Tingkat pengetahuan mengenai investasi emas juga sangat mempengaruhi minat mereka dalam berinvestasi dengan cicil emas. Hal ini ditunjukkan oleh sikap positif responden ketika mendengar kata investasi dengan cicil emas. Alasan lainnya untuk tertarik dengan cicil emas di BSM ini adalah proses yang mudah dan cepat dengan cicilan yang ringan, selain itu mencicil emas untuk investasi itu sangat menguntungkan menurut para responden. Cukup dengan persyaratan yang mudah, karena itulah cicil emas diminati. Selain harga dan syarat yang mudah produk cicil emas ini terhindar dari *maysir*, *gharar*, *riba*, sebab dalam pembiayaan tersebut menggunakan akad *murabahah* dan akad *rāhn*. Dengan adanya akad tersebut maka masyarakat yakin bahwa produk cicil emas ini memang berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ada 10 orang (100%) berminat untuk mencicil emas, diantaranya dikarenakan prinsip syariah dan 10 orang (100%) karena faktor harga, produk, promosi, dan tempat. Dari 10 orang (100%) itu hanya 8 orang (80%) yang mengetahui akad, 2 orang(20%) sisanya tidak Masyarakat Banjarmasin Timur termasuk dalam kategori minat yang

tinggi karena ketertarikan masyarakat bukan hanya karena 1 faktor melainkan karena beberapa faktor.

Dengan mencicil emas masyarakat selain untung juga memberikan rasa aman. Emas yang sedang dicicil disimpan oleh pihak bank dengan baik. Bukan hanya hal tersebut, adanya kerja sama pihak bank dengan toko emas terpercaya, dengan adanya hal ini membuat nasabah yakin emas yang diserahkan pada nasabah adalah emas yang berkualitas tinggi. Salah satu yang menyebabkan masyarakat tertarik yaitu dengan adanya dorongan dari dalam diri individual tersebut<sup>2</sup>. Seperti halnya ada beberapa responden mengaku memang telah menyukai dengan emas karena minat yang sudah berada di dalam individu masing-masing. Hasil dari penelitian penyebab berminat didapatkan bahwa ada beberapa dari responden yang tidak berminat dikarenakan belum jelas mengetahui dengan produk cicilan emas tersebut. Dalam surah *Al-Imran* ayat 14 Allah berfirman:

زُيِّنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ  
 الْمُقَنْطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالْأَنْعَامِ  
 وَالْحَرْثِ ۗ ذَٰلِكَ مَتَاعُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۗ وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْبُ الْمَاءِ



“dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, Yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari

---

<sup>2</sup>Saleh Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Persepektif Islam*, (Jakarta : Penada Media, 2004), hlm.262.

jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allah-lah tempat kembali yang baik (surga).”

Dalam surah di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya keinginan atau minat memang sudah berada didalam diri manusia masing-masing, dan itu menjadi fitrah manusia. Contoh keinginan atau minat yang dimaksud dalam surah tersebut salah satunya, keinginan atau minat terhadap cicil emas. Dalam ayat tersebut juga ada disebutkan kecintaan kepada apa-apa yang yang dingini atau *syahwat* atau sebuah kecenderungan hati yang sulit dibendung<sup>3</sup>

Hal ini sesuai dengan *theory of planned behavior* yang menyatakan bahwa keyakinan perilaku didorong dengan pengetahuan dapat menimbulkan menunjukkan minat seseorang dalam hal investasi<sup>4</sup>. Berdasarkan *behavior belief* dan *attitude toward behavior* kepercayaan serta penilaian positif menghasilkan berbagai perilaku dan sifat lainnya.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Cicil Emas**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat mengandung unsur-unsur tertentu. Faktor yang pertama yaitu adalah minat suatu gejala psikologis yaitu berpaketerkaitan kepada suatu subyek, perasaan senang terhadap obyek, bisa kegiatan, orang, benda maupun lainnya dan adanya

---

<sup>3</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002) hlm. 32

<sup>4</sup>iSALT Team, “Theory of Planned Behavior(2014).



dorongan kemauan atau kecendrungan untuk melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Seperti hasil dari penelitian yaitu beberapa responden menyatakan bahwa keinginan muncul dari dalam diri mereka sendiri untuk mencicil emas dikarenakan menyukai dengan benda tersebut.

Responden menyatakan bahwa keinginan mereka untuk berinvestasi dengan cicil emas. Hal ini dimaksudkan agar mereka tidak ketinggalan zaman dalam berinvestasi karena pada zaman sekarang semua orang berbondong-bondong berinvestasi dengan berbagai macam cara investasi, selain itu investasi yang benar juga sangat berpengaruh, salah satunya dengan adanya keinginan mencicil emas itu sudah merupakan suatu cara investasi yang benar dan dengan didukung oleh Bank Syariah yang memfasilitasi cicilan emas dengan cara yang syariah sehingga terbebas dari *ribā*.

Memang tujuan sebenarnya dari investasi adalah keuntungan yang akan didapatkan dimasa yang akan mendatang serta menjaga nilai kekayaan dan serta menjaga nilai uang. Karena semakin hari nilai uang akan semakin menurun akibat dari inflasi. Oleh karena itu dengan adanya cicil emas ini akan memudahkan berinvestasi, dengan biaya yang ringan masyarakat bisa memiliki emas. Hasil analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adalah 6 orang (60%) terletak pada harga angsuran yang murah, dan 4 orang (40%) dari faktor yang tertarik yaitu karena promosi, produk, dan tempat Bank yang strategis. Hasil analisis penelitian ini sesuai dengan strategi pemasaran di Bank Syariah yaitu ada 4 bauran

pemasaran atau *marketing mix* yang disingkat dengan 4p, *Product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi).<sup>5</sup> Empat hal ini sangat mempengaruhi faktor dalam minat masyarakat, salah satunya yang paling dominan pada penelitian ini adalah harga. Faktor syariah juga berperan penting dalam sesuatu yang mempengaruhi dalam pembiayaan produk cicil emas tersebut. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin menggunakan akad *murabahah* dan juga akad *rāhn*. Adanya akad *murabahah* dan akad *rāhn* tersebut masyarakat semakin yakin untuk melakukan cicil emas karena tidak mengandung unsur *maghrib* ( *maysir*, *gharar*, *ribā* ).

Sesuai dengan *theory of planned behavior*<sup>6</sup> yang menyatakan bahwa *control beliefs* (kepercayaan kontrol) dan *perceived behavioral control* (kontrol perilaku yang dipersepsi) mempengaruhi seseorang dalam berperilaku terlihat dari adanya dorongan dalam diri responden untuk memperoleh keuntungan dikemudian hari melalui investasi serta adanya keinginan untuk mempersiapkan hari tua.

---

<sup>5</sup>Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2009) hlm. 267

<sup>6</sup>iSALT Team, *Theory Of Planned Behavior* (2014)