

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia memiliki berbagai macam kebutuhan baik itu material maupun non material. Dengan adanya kebutuhan tersebut maka setiap manusia akan berusaha memperoleh kebutuhan itu sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Produk yang ditawarkan oleh bank adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Jadi nasabah dalam memilih produk bukan hanya sekedar memilih barang atau jasa tersebut, melainkan mereka dapat menggunakan sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Pada dasarnya keputusan untuk memilih suatu produk selalu muncul dan diawali oleh adanya rasa ingin tahu akan suatu produk baik berupa barang atau jasa. Kebutuhan lain yang bersifat tersembunyi akan muncul apabila didorong oleh faktor eksternal dalam melakukan suatu keputusan dalam memilih produk. Dengan kata lain keputusan memilih suatu produk baik barang maupun jasa disebabkan karena pengaruh faktor internal dan eksternal.<sup>1</sup>

Faktor internal sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Faktor ini merupakan faktor-faktor yang ada dalam diri seseorang, dimana dapat berubah bila ada pengaruh dari faktor luar (eksternal). Faktor internal tersebut adalah

---

<sup>1</sup>Basu Swastha dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Cet. Ke-3 (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm.58.

sikap.<sup>2</sup> Selain dipengaruhi oleh faktor internal, faktor eksternal juga mempengaruhi keputusan memilih produk. Menurut Swastha dan Handoko<sup>3</sup>, faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu kebudayaan.

Perkembangan perekonomian di Banjarmasin saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat, yakni seperti sektor jasa keuangan salah satunya adalah perbankan. Dalam perkembangannya saat ini semakin banyak perbankan khususnya syariah yang bermunculan. Semakin banyaknya pesaing dalam bisnis sejenis, konsumen juga mempunyai banyak pilihan dalam memilih produk tersebut. Ditambah lagi adanya kecenderungan konsumen yang semakin selektif dalam pemilihan produk maupun jasa yang akan digunakan. Hal tersebut menciptakan persaingan yang semakin ketat, sehingga mengharuskan suatu perusahaan untuk dapat memiliki keunggulan dalam bersaing.

Banjarmasin adalah kota yang mayoritas penduduknya muslim. Dengan demikian masyarakat kota Banjarmasin membutuhkan sistem perbankan yang berlandaskan syariah. Seluruh umat beserta segenap ulamanya baik yang terdahulu maupun yang akan datang telah sepakat bahwa riba adalah haram dan bunga yang diambil dari bank atau lainnya adalah haram. Dan barang siapa yang melakukan dosa besar ini (riba) dengan keyakinan bahwa hal itu adalah haram maka berarti telah melakukan dosa besar, dan ia seorang fasik, berani memerangi

---

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm. 77.

<sup>3</sup>*Ibid*, hlm. 58.

Allah dan Rasulnya. Hal ini tercantum dalam Surah Al-Baqarah ayat 278-279 yang berbunyi:<sup>4</sup>

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ  
 فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ <sup>ط</sup> وَإِن تُبْتِغُوا فَلَکُمْ  
 رُءُوسُ أَمْوَالِکُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

*“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 bertobat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”.*

Ayat di atas menjelaskan tentang larangan riba dan kita sebagai orang beriman harus meninggalkan segala riba karena apabila kita mengambil riba maka artinya kita telah menawarkan diri untuk mendapatkan murka Allah dan siksa-Nya.

Bank BNI Syariah kantor Cabang Banjarmasin menyediakan berbagai fasilitas dan produk bagi kemudahan nasabahnya. Salah satu produk di Bank BNI Syariah adalah tabungan iB Hasanah.

Untuk mengembangkan suatu perusahaan, bank BNI harus memahami faktor faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk tabungan iB Hasanah. Dimana faktor yang sangat penting untuk diperhatikan adalah faktor internal dan faktor eksternal.

<sup>4</sup>Al-Jambi, Abu Muhammad Dwiono Koesen. *Ayo Ke Bank Syariah*. Cet. Ke-4 (Jakarta : Pustaka Ishlahul Ummah, 2014), hlm. 25-26.

Faktor internal dan eksternal sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan. Dengan faktor internal nasabah dapat memilih produk sesuai dengan keinginan dalam dirinya dan dengan faktor eksternal yakni pengaruh dari perusahaan dapat memantapkan produk yang dipilih oleh nasabah itu sendiri.

Namun ketika faktor internal yang terdiri dari sikap dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, apakah dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah ataukah sebaliknya. Oleh sebab itu penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul *“Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah faktor internal yang terdiri dari sikap dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Produk Tabungan iB Hasanah?
2. Variabel faktor internal yang terdiri dari sikap, dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor internal yang terdiri dari sikap dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Produk Tabungan iB Hasanah.
2. Untuk mengetahui variabel faktor internal yang terdiri dari sikap, dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini akan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan mengenai perkembangan ilmu ekonomi terutama, pendapatan dan tingkat konsumsi.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti

- 1) Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan di bangku perkuliahan.
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Institut Agama Islam Antasari Banjarmasin.

b. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan untuk kajian selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan masalah yang mirip dengan yang peneliti angkat.

c. Bagi Kampus

Manfaat penelitian ini bagi Institut yaitu dapat menambah koleksi pustaka yang bermanfaat bagi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin khususnya Ekonomi Syariah.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam mengartikan judul yang akan diteliti, maka perlu adanya batasan istilah dan penegasan judul penelitian sebagai berikut:

**Faktor internal** adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri.<sup>5</sup>Faktor internal ini diantaranya adalah motivasi, sikap, pengalaman belajar, persepsi, dan kepribadian Jadi faktor internal dalam penelitian ini adalah sikap. **Sikap** adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsekuan.<sup>6</sup>

**Faktor eksternal** adalah faktor yang terdapat diluar individu konsumen yang berupa kelompok referensi, budaya, lingkungan, kelas social,

---

<sup>5</sup> Setiadi Nugroho, J. *Perilaku Konsumen dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pasar* (Bogor: Kencana, 2003), hlm. 11-15.

<sup>6</sup> Basu Swastha dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Cet. Ke-3 (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 94.

keluarga. Faktor eksternal dalam penelitian ini adalah kebudayaan. **Budaya** adalah simbol dan fakta yang kompleks yang diciptakan oleh manusia, diturunkan dari generasi ke generasi sebagai penentu dan pengatur tingkah laku manusia dalam masyarakat yang ada.

**Pengambilan Keputusan** merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.<sup>7</sup> Pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam memilih suatu produk.

**Tabungan iB hasanah** merupakan tabungan dengan akad *Mudharabah* atau *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang rupiah.<sup>8</sup> Tabungan iB Hasanah dalam penelitian ini adalah produk tabungan yang di pilih nasabah.

**Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin** adalah lembaga perbankan di Indonesia yang beralamat di Jalan Ahmad Yani, km 4,5, No.385 Banjarmasin.

## **F. Kerangka Pemikiran**

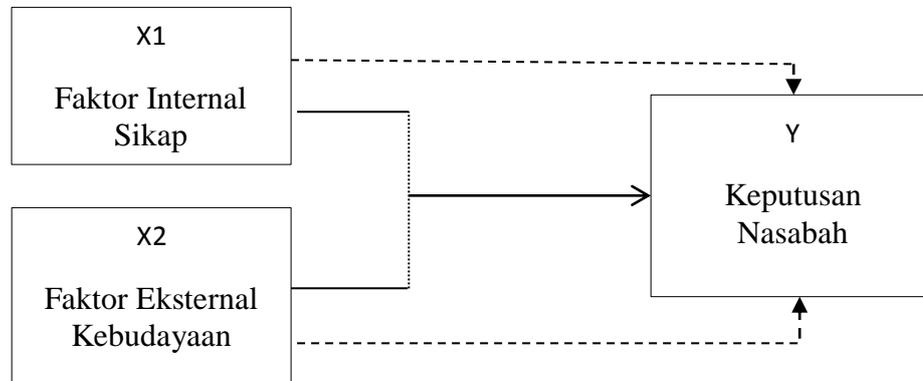
Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang dianggap memiliki hubungan. Variabel bebas yang disebut juga variabel X adalah dan faktor internal yang terdiri dari sikap, faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan dan variabel

---

<sup>7</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-11, Jilid-1 (Jakarta: PT.INDEKS Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 204.

<sup>8</sup><http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan>. Dikutip pada tanggal 27 Desember 2015 puku 122.05 WITA

terikat (dependent) atau variabel Y adalah keputusan nasabah. Maka berikut bagan hubungan antara variabel X dan Y :



Keterangan:

----- : Garis Parsial

————— : Garis Simultan

### G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>9</sup> Hipotesis akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Bagaimana pengaruh internal yang terdiri dari sikap dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan terhadap keputusan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Berdasarkan pada rumusan di atas maka hipotesisnya adalah:

1.  $H_0$  = tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara faktor internal yang terdiri dari sikap (X1) dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y)

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan dan praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 110

$H_a$  = ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) antara faktor internal yang terdiri dari sikap (X1) dan faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y)

2.  $H_0$  = tidak ada pengaruh yang signifikan antara faktor eksternal (X1) lebih dominan daripada faktor internal (X2) terhadap keputusan nasabah (Y)

$H_a$  = ada pengaruh yang signifikan antara faktor eksternal (X1) lebih dominan daripada faktor internal (X2) terhadap keputusan nasabah (Y)

## H. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang peneliti lakukan berkaitan dengan masalah “Pengaruh Faktor internal dan eksternal”, maka telah ditemukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang “Pengaruh Faktor internal dan eksternal”, namun demikian, ditemukan perbedaan persoalan dengan yang peneliti angkat. Penelitian yang dimaksud adalah :

Penelitian dari Muhammad Shodiq (04610031), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang tahun 2008, dengan judul “Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) Pada Perum Pegadaian Cabang Kepanjen-Malang” dalam penelitian ini peneliti menjelaskan tentang pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan kredit cepat aman (KCA) pada perum pegadaian cabang Kepanjen-Malang.

Penelitian dari Rifa’atul Mahmudah, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, dengan judul “Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap

Keputusan Pembelian Di Minimarket Lima-Lima Benowo Surabaya” dalam penelitian ini membahas tentang pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap keputusan pembelian di minimarket Lima-lima Benowo Surabaya dan hasil dari penelitian ini kondisi faktor internal dan faktor internal konsumen yang berbelanja di minimarket Lima-lima Benowo di Surabaya dalam relasi yang kuat dan faktor internal dan eksternal berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian baik secara stimulant maupun parsial.

Penelitian dari Siti Hafidhotul Ilmah (C04211122) Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, dengan judul “Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad Produk Tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Mojokerto” dalam penelitian ini membahas tentang keputusan nasabah dalam menentukan akad pada produk tabungan iB Hasanah.

Dengan demikian, terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang telah di kemukakan sebelumnya dengan permasalahan yang akan peneliti teliti sekarang ini. Adapun permasalahan yang akan peneliti angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan kepada “Pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **I. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah uraian skripsi ini, maka penulis membaginya menjadi 5 bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari masalah yang akan diteliti. Masalah yang sudah digambarkan dirumuskan menjadi rumusan masalah, kemudian disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan.

Definisi operasional untuk membatasi istilah dalam judul penelitian. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain, adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Landasan teori merupakan acuan untuk menganalisis data-data yang diperoleh.

Bab III Metode penelitian terdiri dari jenis, pendekatan dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, kerangka dasar pemikiran, instrument penelitian, dan prosedur penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data. Meliputi deskriptif yaitu gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Bab V Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran. Simpulan adalah rangkuman dari beberapa ikhtisar dalam penelitian. Sedangkan saran adalah pendapat dari peneliti yang bersifat membangun.