

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, guru adalah orang yang pekerjaannya (mata pencahariaannya, profesinya) mengajar sedangkan madrasah adalah sekolah atau perguruan (biasanya yang berdasarkan agama Islam) artinya guru madrasah adalah seorang pengajar di sekolah yang berdasarkan agama Islam atau biasanya disebut madrasah, madrasah sudah banyak tersebar di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pada periode 2011/2012 terdapat 159 sekolah madrasah dan 1.786 guru madrasah, pada periode 2012/2013 terdapat 161 sekolah madrasah dan 2146 guru madrasah, pada periode tahun 2103/2014 ada 163 sekolah madrasah dan 1853 guru madrasah, dan pada tahun 2014/2015 terdapat 167 sekolah madrasah dan 1857 guru madrasah, dari periode 2011/2013 sampai periode 2014/2015 setiap tahunnya jumlah sekolah madrasah dan pengajarnya bertambah. Guru madrasah sebagai pengajar di sekolah yang berdasarkan agama Islam menjadi salah satu masyarakat yang berpotensi besar menerapkan ekonomi Islam di kehidupannya, karena semestinya sudah mempunyai pengetahuan dasar tentang agama dan sebagian besar memiliki pengetahuan lebih tentang agama, sehingga seharusnya ada kesadaran untuk menjauhi riba dan menabung di bank yang berbasis syariah.

Namun berdasarkan observasi sementara yang penulis dapatkan bahwa masih banyak masyarakat yang beragama Islam serta yang memiliki dasar pendidikan agama namun masih enggan menggunakan jasa bank syariah, salah satunya adalah guru madrasah, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor atau alasan sehingga masih enggan menggunakan jasa bank syariah sampai saat ini.

Riba secara kebahasaan (etimologi) berarti “tambahan”. Secara linguistik, riba juga berarti tumbuh berkembang, meningkat, membesar. Secara umum riba adalah pengambilan tambahan secara batil atau tidak sesuai syariat Islam.

Salah satu ayat al-Qur’an yang membahas tentang riba ialah

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil....”(an-Nisaa’:29)

Maksud riba dalam ayat al-Qur’an, sebagaimana dikemukakan oleh (Antonio, 2001:38)

والربا في اللغة هو الزيادة , والمراد به في الآية كل زيادة لم يقابلها عوض

“Pengertian Riba secara bahasa ialah tambahan, sedangkan yang di maksud dengan riba dalam ayat ialah setiap penambahan diambil tanpa adanya satu transaksi pengganti atau penyeimbang yang dibenarkan syariah”

Maksud pengganti atau penyeimbang adalah transaksi perdagangan atau komersial yang membenarkan adanya transaksi tersebut secara adil seperti transaksi jual beli, gadai, sewa, atau bagi hasil. Dalam transaksi sewa, penyewa

membayar uang sewa karena adanya manfaat sewa yang dinikmati, termasuk menurunnya nilai ekonomi suatu barang karena pemanfaatan oleh penyewa. Dalam jual beli, pembeli membayar harga atas imbalan barang yang diterimanya. Demikian juga halnya bagi hasil dalam suatu perkongsian, masing-masing berhak mendapatkan keuntungan seperti juga menanggung kerugian karena penyertaan modal (Iska, 2012:216). Untuk memfasilitasi masyarakat muslim telah tersedia bank syariah yaitu perbankan yang beroperasi sesuai dengan ajaran agama Islam.

Pengertian bank dalam Islam atau bank syariah ialah “bank yang beroperasi dengan tidak bergantung pada bunga. Dalam definisi lain, perbankan syariah ialah lembaga perbankan yang selaras dengan sistem nilai dan etos islam. Dengan kata lain, bank syariah ialah “lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat Islam (al-Qur’an dan Hadis Nabi saw) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh.” Said Sa’ad Marthan, pemerhati ekonomi Islam Timur Tengah mengatakan , bahwa bank syariah ialah lembaga investasi yang beroperasi sesuai dengan asas-asas syariah. Sumber dana yang dikelola harus sesuai dengan syar’i dan tujuan alokasi investasi yang dilakukan yaitu membangun ekonomi dan social masyarakat serta melakukan pelayanan perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah (Iska, 2012:50). Menurut Syafi’i Antonio, bank syariah memiliki dua pengertian yaitu :

1. Bank yang beroperasi sesuai dengan asas-asas syariah Islam

2. Bank yang beroperasi mengikuti aturan dan tata cara yang ada pada al-Qur'an dan al-Hadis.

Menurut M. Syafi'i Antonio (2001) bahwa tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan syariah ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan syariah Islam. Secara rinci (Iska, 2012) mengemukakan bahwa peranan perbankan diantaranya adalah :

1. Pengumpulan dana (tabungan) dan pemberi kredit.
2. Tempat menabung yang efektif produktif bagi masyarakat.
3. Pihak manajemen pembayaran, bahkan penjamin perdagangan dengan *letter of credit* (L/C) dana bank penjaminnya.
4. Memperlancar dan mempercepat masa pembayaran dengan inkaso, pemindahan, kliring dan lain-lainnya.
5. Stabilisasi moneter dengan mengatur JUB melalui paket-paket perbankan.
6. *Idle money* (*hoarding*) atau penimbunan tabungan dapat dikurangi dengan uang itu lebih produktif bagi pemiliknya dan biaya pembangunan ekonomi.
7. Keamanan tabungan akan lebih terjamin.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Sistem

keuangan syariah kita menjadi salah satu sistem terbaik dan terlengkap yang diakui secara internasional (www.ojk.go.id).

Tabel 1. 1

Total aset dan jumlah bank syariah
Periode 2014 – Mei 2017

total aset dalam miliar rupiah

| Indikator | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 (mei) |
|-------------|---------|---------|---------|------------|
| Total Aset | 204.961 | 213.423 | 254.184 | 263.738 |
| Jumlah Bank | 12 | 12 | 13 | 13 |

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Mei 2017(www.ojk.go.id)

Perkembangan perbankan syariah 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di atas bahwa aset perbankan syariah terus bertambah disetiap tahunnya demikian juga dengan jumlah bank naik dari 12 menjadi 13, jumlah perbankan syariah dan asetnya meningkat, yang berarti bank syariah sudah banyak tersebar di seluruh Indonesia, di Yogyakarta sendiri menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada statistik perbankan syariah Mei 2017 ada 9 kantor pusat operasional bank syariah dan 24 kantor cabang pembantu bank syariah. Perkembangan sistem perbankan syariah di Indonesia yang semakin membaik tidak berbanding lurus dengan minat masyarakat Islam khususnya guru madrasah untuk menabung di bank syariah. Oleh karena itu penulis mengangkat judul yaitu **“ANALISIS FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB KEENGGANAN GURU MADRASAH MENABUNG DI BANK SYARIAH (Studi Kasus: SD IT Anak Sholeh Sedayu)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan keengganan guru madrasah menabung di bank syariah?
2. Bagaimana analisis faktor-faktor penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan guru madrasah enggan menabung di bank syariah.
2. Penelitian ini bertujuan mengetahui analisis penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah.

D. Kegunaan penelitian

Kegunaan teoritis:

1. Kegunaan penelitian ini bagi guru madrasah untuk menambah wawasan tentang perbankan syariah yang secara tidak langsung disosialisasikan oleh peneliti.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebesar besarnya bagi pengembangan keilmuan.

Kegunaan praktisi:

1. Kegunaan penelitian ini bagi perbankan syariah:

Bagi bank syariah sendiri dapat memperbaiki kinerja atau penyebaran informasi tentang ekonomi Islam yang akan membuat masyarakat lebih percaya kepada perbankan syariah. Menambah kepercayaan nasabah dari sosialisasi tidak langsung yang dilakukan peneliti.

2. Kegunaan penelitian bagi universitas:

Berguna sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai informasi untuk mahasiswa mahasiswa lain.

3. Kegunaan penelitian bagi peneliti:

Bagi peneliti banyak mendapatkan pengetahuan akan perbankan syariah dan ilmu-ilmu lainnya saat meneliti. Sebagai tambahan pengetahuan dari pengalaman narasumber penelitian.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian, ini penulis melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

1. Junaidi (2015). *Persepsi Masyarakat Untuk Memilih Dan Tidak Memilih Bank Syariah* (Studi Kasus di Kota Palopo).

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Di dalam penelitian ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk memilih dan tidak memilih bank syariah. Di antaranya adalah faktor religiusitas, faktor bagi hasil, faktor pelayanan, dan faktor fasilitas bank syariah. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Junaidi dapat disimpulkan faktor penentu masyarakat muslim untuk memilih bank syariah adalah religiusitas dan pemahaman. Sedangkan pelayanan dan fasilitas tidak mempengaruhi keputusan masyarakat dalam arti bahwa aspek ini kurang mendukung responden untuk menjadi nasabah atau memilih bank syariah.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian pada skripsi ini ialah:

Pada penelitian yang dilakukan oleh Junaidi menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Faktor-faktor yang diteliti yaitu religiusitas, fasilitas, pemahaman dan pelayanan, sedangkan penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan faktor apa saja yang menjadi penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah.

2. Pertiwi, D., & Ritonga, H. D (2012). *Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat di Kota Kisaran*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat cabang Kisaran di mana jumlah populasinya adalah 1700 nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuisisioner, wawancara, dan observasi. Dalam teknik analisis penulis menggunakan program komputer SPSS (*Statistic Product And Service Solution*) versi 16,0 dan *Microsoft Excel* 2007. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif atau dengan menganalisis data sehingga mendapatkan beberapa gambaran tentang hasil penelitian. Dalam teknik pengambilan sample penulis menggunakan teknik *simple random sampling*, sedangkan untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan *self administrated survey* atau responden mengisi atau melengkapi kuisisioner yang di berikan peneliti.

Dalam pengambilan keputusan untuk menabung, ada tiga faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pelayan baik pelayanan sarana maupun

pelayanan bertransaksi, faktor keyakinan serta faktor lokasi (jarak). Dalam pengambilan keputusan untuk menabung pada Bank Muamalat di Kota Kisaran, faktor yang lebih dominan setuju untuk terlebih dahulu memperoleh informasi tentang bank Muamalat, dengan jumlah 78 responden dari total responden yang ada. Mengajukan pertanyaan kepada pegawai di Bank Muamalat Kisaran juga merupakan faktor masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk menabung di Bank Muamalat Kisaran sebanyak 62 responden dari total responden yang ada. Dilihat dari ketiga faktor yang diteliti mengenai pengaruh terhadap pengambilan keputusan menabung pada Bank Muamalat di Kota Kisaran faktor keyakinan dan sesuai syariah yang lebih dominan sebagai faktor pendorong masyarakat Kisaran menabung di Bank Muamalat dengan frekuensi pada keyakinan 51% dan sesuai syariah 51% dari total frekuensi yang ada.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian pada proposal ini ialah pada penelitian Pertiwi dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner, observasi, dan wawancara sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode wawancara untuk pengumpulan data yang diperlukan.

3. Hidayati Titiek (2012). *Perbedaan Persepsi dan Perilaku Merokok pada Siswa, Guru dan Karyawan di Madrasah MuÁ'allimin Muhammadiyah.*

Penelitian ini bertujuan untuk menearitahu perbedaan persepsi dan perilaku merokok pada siswa, guru, dan karyawan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan

sample sebanyak 218 orang yang terdiri dari 33 orang guru, 142 orang siswa dan 43 orang karyawan yang bekerja di madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ditemukan perbedaan persepsi dan perilaku merokok pada guru, siswa, dan karyawan di lembaga pendidikan Madrasah Muallimin Yogyakarta. Persepsi positif, pengetahuan tinggi, dan sikap yang positif lebih tidak beresiko berperilaku merokok, adanya keluarga dan teman yang merokok lebih beresiko berperilaku merokok.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah penelitian ini menggunakan siswa, guru, dan karyawan sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan guru dan staf madrasah saja sebagai responden. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu perbedaan persepsi dan perilaku merokok guru, karyawan, dan murid sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk meneliti faktor-faktor penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah.

4. Daniar, A. (2012) *Persepsi Dan Motif Menjadi Nasabah Bank Konvensional Bagi Nasabah Muslim*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai pendekatannya dengan prespektif fenomenologi, dilakukan wawancara mendalam dengan informan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample *purposive sampling*, informan dalam penelitian ini berasal dari kota Jakarta dan Bandung. Hasil dari penelitian ini ditemukan

bahwa motif dan tujuan informan sama untuk menjadi nasabah bank konvensional, dengan jawaban keterpaksaan dan motif ekonomi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti adalah penelitian ini hanya meneliti presepsi dan motif nasabah muslim di bank konvensional sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah meneliti faktor-faktor penyebab engganannya nasabah muslim menabung di bank syariah.

5. Ghozali Maski (2012). *Analisis Keputusan Nasabah Menabung; Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara menyorot hubungan-hubungan antar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan yang telah menjadi hipotesis sebelumnya. Di dalam penelitian ini menguji beberapa faktor dalam pengambilan keputusan yaitu karakteristik bank, kepercayaan dan pelayanan, pengetahuan dan obyek fisik bank. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah pelayanan dan kepercayaan yang menjadi pilihan alasan terbanyak yang didapatkan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah penelitian ini menganalisi keputusan nasabah menabung pada bank syariah di Malang sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu meneliti faktor-faktor penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah.

6. Roni Andespa (2017). *Pengaruh Budaya Dan Keluarga Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah.*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan variabel terikat dan bebas untuk variabel bebas yaitu budaya dan keluarga sedangkan variabel terikat adalah minat menabung nasabah. Hasil dari penelitian ini ditemukan hubungan yang kuat antara variabel *dependend* dan varibel *independend*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah penelitian ini sudah menentukan faktor budaya dan keluarga dan melihat pengaruh antara faktor dan minat menabung sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah mencari faktor-faktor penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah.

7. Khodijah, N. (2016). *Kinerja Guru Madrasah Dan Guru Pendidikan Agama Islam Pasca Sertifikasi Di Sumatera Selatan.*

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-komparatif. Sample pada penelitian ini ialah guru-guru yang mengajar di madrasah dan pendidikan agama Islam di Palembang dan Banyuasin. Penelitian ini mencaritahu tentang kinerja guru madrasah dan guru pendidikan agama Islam pasca sertifikasi di Sumatra selatan. Hasil penelitian ini ialah bahwa tidak ditemukan perbedaan kinerja guru pasca menerima tunjangan profesional.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian ini meneliti kinerja guru madrasah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penyebab keengganan guru madrasah menabung di bank syariah.

8. Mustamin Fattah (2013). *Kompetensi Pedagogik Guru Bahasa Arab Madrasah Aliyah Se Kota Samarinda*.

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana kompetensi para guru bahasa Arab di Madrasah Aliyah dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pada penelitian ini memilih 5 sampel dari 11 madrasah Aliyah swasta maupun negeri di Samarinda dengan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian ini didapat kompetensi pedagogik guru bahasa Arab cukup baik. Faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pedagogik guru bahasa Arab yaitu tersedianya laboratorium bahasa, ruang audio visual berbasis internet, pelatihan guru. Faktor penghambat adalah waktu yang terbatas untuk melakukan kegiatan peningkatan kompetensi pedagogik guru madrasah yang memiliki jumlah siswa yang banyak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian ini membahas kompetensi guru bahasa Arab di madrasah Aliyah, sedangkan penelitian saya menganalisis faktor enggan guru madrasah menabung di bank syariah.

9. M. Hurmaini (2011). *Dampak Pelaksanaan Sertifikasi Guru Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Dalam Proses Pembelajaran: Studi Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Jambi*.

Penelitian ini membahas tentang faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi peningkatan kinerja guru dalam proses pembelajaran. Populasi penelitian ini yaitu guru Madrasah Tsanawiyah Negeri di Kementrian Agama Jambi sebanyak 120 orang yang telah sertifikasi dan 76 yang belum sertifikasi. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif. Hasil penelitian ini didapat bahwa guru yang bersertifikasi memiliki tingkat kinerja pembelajaran dalam kategori sedang dan motivasi berprestasi mereka juga kategori sedang. Dapat disimpulkan pula semakin baik pelaksanaan sertifikasi guru yang dilakukan semakin baik pula kinerja guru dalam proses pembelajaran di madrasah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian ini membahas terkait pelaksanaan sertifikasi guru di madrasah sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas tentang faktor enggannya guru madrasah menabung di bank syariah.

10. Sriana Wasti (2013). *Hubungan Minat Belajar Dengan Hasil Belajar Mata Pelajaran Tata Busana Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Padang.*

Penelitian ini mengungkap gambaran minat belajar, hasil belajar pada pelajaran tata busana di MAN 2 Padang. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan *simple random sampling*. Populasi di sini sebanyak 158 siswa. Hasil dari penelitian ini adalah minat siswa pada mata pelajaran tata busana dikategorikan cukup baik. Didapat pula bahwa semakin baik minat belajar maka semakin tinggi hasil belajar

siswa yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari minat belajar siswa terhadap hasil belajar mereka pada mata pelajaran tata busana.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian ini membahas terkait minat belajar dan hasil belajar siswa madrasah sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas tentang faktor enggan guru madrasah menabung di bank syariah.

F. Kerangka Teoritik

1. Bank syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank yang dalam aktivitas dan operasinya berjalan sesuai prinsip-prinsip aturan Islam. Di dalam bank syariah atau bank yang berjalan sesuai prinsip Islam terdapat suatu dewan, atau Dewan Syariah, yang pendapatnya diperlukan tentang perjanjian keuangan dan *instrument* yang rumit. Peran dewan syariah ini ialah jika suatu masalah yang secara khusus tidak dikatakan dalam kitab suci al-Qur'an atau dalam ajaran Nabi Muhammad saw., maka tafsiran-tafsirannya dibuat oleh dewan tersebut. (Suwiknyo, 2009:39)

Bank syariah ialah bank yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan umat Islam dalam melakukan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan etos dan prinsip ekonomi Islam. Sehingga bank syariah seharusnya tidak beroperasi dengan menggunakan riba melainkan dengan bagi hasil dan kerja sama antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, bank syariah adalah fasilitas untuk umat Islam dalam melakukan kegiatan ekonomi.

b. Produk- Produk Bank Syariah

Bank syariah dikenal dengan bank yang beroperasi menggunakan sistem bagi hasil atau tidak menggunakan riba. Bagi hasil suatu sistem yang meliputi pembagian hasil usaha antara pemodal dan pengelola dana pembagian hasil usaha. Contohnya, antara penyimpan dana dan bank syariah serta antara nasabah penerima dana dengan bank syariah. Akad yang dipakai bisa dengan akad *mudhrabah* dan akad *musyarakah*. (Suwiknyo, 2009:35)

Secara garis besar, pengembangan produk bank syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1) Penyaluran Dana

a) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja dan investasi dalam bank syariah, yaitu:

- (1) *Ba'i Al-Murabahah* ialah jual beli benda pada harga semula dengan tambahan keuntungan yang disetujui. Dalam *ba'i al-murabahah*, penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan memutuskan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. *Bai' al-murabahah* dapat dilakukan untuk

pembelian secara pemesanan dan biasa disebut sebagai *murabahah* kepada pemesan pembelian (KPP).

Dalam perbankan *murabahah* KPP umumnya bisa diterapkan pada produk pembiayaan untuk pembelian barang-barang investasi, baik domestik maupun luar negeri. Kalangan perbankan syariah di Indonesia banyak menggunakan *al-murabahah* secara terus-menerus (*roll over/evergreen*).

(2) *Ba'i As-Salam* : dalam pengertian yang lebih mudahnya, *bai' as-salam* berarti pembayaran dilakukan di muka sedangkan penyerahan barang dikemudian hari. Aplikasi dalam perbankan *bai' as-salam* biasanya dipergunakan untuk pembiayaan bagi petani dengan jangka waktu yang relatif pendek, yaitu 2-6 bulan. *Bai' as-salam* juga dapat diaplikasikan pada pembiayaan barang industri, misalnya produk garmen.

(3) *Ba'i Al-Istishna* merupakan bagian dari *ba'i As-Salam* namun *ba'i Al-Istishna'* biasa digunakan dalam bidang manufaktur. Seluruh ketentuan *ba'i Al-Istishna'* mengikuti *ba'i As-Salam* akan tetapi pembayarannya dapat dilakukan beberapa kali pembayaran.

b) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Ijarah ialah akad pemindahan hak guna atas jasa atau barang, melalui pembayaran upah sewa, tidak diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri. Aplikasi pada perbankan Islam yang mengoperasikan produk *al-ijarah*, dapat melakukan *leasing*, baik dalam bentuk *operating lease* ataupun *financial lease*. Bank-bank tersebut lebih banyak menggunakan *al-ijarah al muntahia bit-tamlik* karena lebih sederhana dari sisi pembukuan. (Antonio, 2001:119)

c) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Dalam prinsip bagi hasil terdapat dua macam produk, yaitu:

- (1) *Musyarakah* adalah salah satu produk bank syariah yang mana terdapat dua pihak atau lebih yang bekerjasama yang mana masing-masing pihak menyumbangkan pada modal kemitraan dalam jumlah yang sama atau tidak sama untuk menyelesaikan suatu proyek atau bagian pada proyek yang sudah ada. Masing-masing pihak menjadi pemegang saham modal dasar tetap atau menurun dan akan memperoleh bagian keuntungan sebagaimana mestinya. Akan tetapi, kerugian dibagi bersama sesuai dengan proporsi modal yang disumbangkan. Tidak diperbolehkan menyatakan sebaliknya. (Suwiknyo, 2009:180)
- (2) *Mudharabah* ialah akad kerja sama usaha antara dua pihak pihak pertama (*shahibul maal*) penyedia seluruh (100%)

modal, sedang pihak lainnya adalah pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi sesuai persetujuan yang dinyatakan dalam kontrak, dan jika rugi akan menjadi tanggungan pemodal selama kerugian tersebut bukan karena kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan oleh kecurangan atau kelalaian pengelola, pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian itu. (Antonio, 2001:95)

Dalam perbankan pengaplikasian akad *mudharabah* diterapkan pada produk-produk pembiayaan dan pendanaan. (Antonio, 2001:97)

2) Penghimpun Dana

Produk penghimpun dana pada Bank Syariah meliputi giro, tabungan, dan deposito. Prinsip yang diterapkan dalam syariah adalah:

a) Prinsip *Wadiah*

Penerapan prinsip *wadiah* yang dilakukan adalah *wadiah yad dhamanah* yang diterapkan pada rekening produk giro. Berbeda dengan *wadiah yad amanah*. Di mana pada *wadiah yad dhamanah* pihak yang dititipi (Bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Sedangkan pada *wadiah yad amanah* harta/barang titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh penerima

titipan sampai harta/barang titipan tersebut diambil kembali oleh penitip.

(1) Giro

Untuk giro yang menggunakan akad *wadiah* biasanya menggunakan akad *wadiah yad amanah* sehingga biasanya akan memberi imbalan sejumlah bonus kepada nasabah penyimpan, besar bonus tersebut sesuai dengan kebijakan bank dan tidak diperjanjikan di awal akad. Pada giro *wadiah* nasabah terbebas dari resiko kehilangan atau berkurangnya dana yang tersimpan.

Bank menanggung penuh pengembalian uang nasabah jika investasi yang dilakukan oleh bank gagal atau mengalami kerugian (Nadrattuzaman, 2013:32).

(2) Tabungan

Dalam tabungan dengan akad *wadiah* pihak bank selaku penerima titipan dana menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Biasanya bank akan memberikan imbalan kepada nasabah penyimpan sejumlah bonus yang jumlahnya sesuai dengan kebijakan bank dan tidak diperjanjikan di awal akad. Pada tabungan dengan akad *wadiah* ini nasabah terbebas pada resiko kehilangan ataupun kekurangan dana yang disimpan, karena pihak bank bertanggung jawab penuh untuk pengembalian uang nasabah jika investasi yang

dilakukan oleh bank gagal atau mengalami kerugian (Nadrattuzaman, 2013:33).

b) Prinsip *Mudharabah*

Tujuan prinsip *mudharabah* dalam investasi ialah kerja sama antara pengelola dana (*mudharib*) yaitu bank dan pemilik dana (*shahibul maal*).

Secara garis besar, *mudharabah* terbagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut.

- (1) *Mudharabah Mutlaqah*. *Mudharabah* ini mempunyai prinsip dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga ada dua jenis yaitu tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*. Tidak ada pembatasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.
- (2) *Mudharabah Muqayyadah on Balance sheet*. Ini merupakan *mudharabah* jenis simpanan yang khusus pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank, sebagai contoh disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.
- (3) *Mudharabah Muqayyadah of Balance sheet*. Yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat

tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahanya (Muhammad, 2014:30)

3) Jasa dan Produk Perbankan

Tidak hanya dapat melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga dapat menyalurkan dana kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan, jasa tersebut antara lain:

a) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Adalah jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

b) *Ijarah* (sewa)

Kegiatan *ijarah* adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata-laksana administrasi dokumen (*custodian*), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut. (Muhammad, 2014:32)

c. Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah

Dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar di antara keduanya. Perbedaan itu menyangkut aspek legal,

struktur organisasi usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja(Syafi'i Antonio 2001:29-33).

1) Akad dan Aspek Legalitas

Dalam bentuk syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan *ukhrawi* karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Seringkali nasabah berani melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggung jawaban hingga *yaumul qiyamah* nanti.

Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya, harus memenuhi ketentuan akad, seperti hal-hal berikut.

a) Rukun

Seperti: Penjual, pembeli, barang, harga, akad/ijab qabul.

b) Syarat

Seperti syarat berikut.

- Barang dan jasa harus halal sehingga barang dan jasa yang haram menjadi batal demi hukum syariah.
- Harga barang atau jasa harus jelas.
- Tempat penyerahan (*delivery*) harus jelas karena akan berdampak pada biaya transportasi.
- Barang yang ditransaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan. Tidak boleh menjual belikan sesuatu yang belum

dimiliki atau dikuasai seperti yang terjadi dalam *short sale* dalam pasar modal.

2) Lembaga Penyelesai Sengketa

Berbeda dengan perbankan konvensional, jika di dalam perbankan syariah terdapat perbedaan atau perselisihan antara bank dan nasabahnya, kedua belah pihak tidak menyelesaikannya di pengadilan negeri, tetapi menyelesaikannya sesuai hukum tata cara dan hukum materi syariah. Lembaga yang mengatur hukum materi dan atau berdasarkan prinsip syariah Indonesia dikenal dengan Badan Arbitrase Muamalah Indonesia atau BAMUI yang didirikan secara bersama oleh Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia.

3) Struktur Organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam komisisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antar bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawasan Syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

a) Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Dewan Pengawasan Syariah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun)

bahwa bank yang diwarisinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah. Pernyataan ini dimuat dalam laporan tahunan (*annual report*) bank bersangkutan. Tugas lain Dewan Pengawasan Syariah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru yang diawasinya. Dengan demikian, dewan pengawasan syariah bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional.

b) Dewan Syariah Nasional (DSN)

Dewan Syariah Nasional dibentuk pada tahun 1997 dan merupakan hasil rekomendasi Lokakarya Reksadana Syariah pada bulan Juli tahun yang sama. Lembaga ini merupakan lembaga otonom di bawah Majelis Ulama Indonesia dipimpin oleh Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia dan Sekretaris (*ex-officio*).

Fungsi utama Dewan Syariah Nasional adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariat Islam. Dewan ini bukan hanya mengawasi bank syariah, tetapi juga lembaga-lembaga lain seperti asuransi, reksadana, modal ventura, dan sebagainya untuk keperluan pengawasan tersebut, Dewan Syariah Nasional membuat garis panduan produk syariah yang diambil dari sumber-sumber hukum Islam. Garis panduan ini menjadi dasar pengawasan bagi Dewan Pengawasan

Syariah pada lembaga-lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar pengembangan produk-produknya.

Fungsi lain dari Dewan Syariah Nasional adalah meneliti dan memberi fatwa bagi produk-produk yang dikembangkan oleh lembaga keuangan syariah. Produk baru tersebut harus diajukan oleh manajemen setelah direkomendasikan oleh Dewan Pengawas Syariah pada lembaga yang bersangkutan.

4) Bisnis dan Usaha yang Dibiayai

Dalam bank syariah, usaha dan bisnis yang dilakukan tidak terlepas dari saringan syariah. Sebab itu, bank syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang terkandung di dalamnya hal-hal yang diharamkan. Pembiayaan tidak mungkin disetujui sebelum dipastikan beberapa hal pokok diantaranya:

1. Apakah obyek pembiayaan halal atau haram?
2. Apakah proyek menimbulkan kemudharatan bagi masyarakat?
3. Apakah proyek berkaitan dengan pembuatan mesum/asusila?
4. Apakah proyek berkaitan dengan perjudian?
5. Apakah usaha itu berkaitan dengan industri senjata yang ilegal atau berorientasi pada pengembangan senjata pembunuh massal?
6. Apakah proyek dapat merugikan syiar Islam, baik secara langsung maupun tidak langsung?

5) Lingkungan

Bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat *amanah* dan *shiddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Di samping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan *professional* (*fathanah*), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* di mana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (*tabligh*). Begitu juga dalam hal *reward* dan *punishment*, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah. Selain itu, cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan, merupakan cermin bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian pula dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga.

Menurut Kasmir (2004) terdapat dua bentuk pola pengoperasian bank yaitu pola secara konvensional (bunga) dan pola yang berdasarkan prinsip syariah (bagi hasil dalam untung dan rugi). Perbandingan antara kedua pola tersebut, dapat dilihat dari sudut perbedaan. Perbedaan keduanya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. 2

Tabel perbedaan dan Bank Syariah dan Bank Konvensional Menurut

Muhammad Syafi'i Antonio

| Bank Syariah | | Bank Konvensional |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. | Melakukan investasi yang halal saja. | Investasi halal dan haram. |
| 2. | Berdasarkan prinsip bagi hasil untung/rugi, jual beli, dan sewa. | Memakai perangkat bunga. |
| 3. | <i>Profit dan falah oriented</i> | <i>Profit oriented.</i> |
| 4. | Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan. | Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitor-kreditur. |
| 5. | Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah. | Tidak terdapat dewan sejenis. |

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Dalam bidang studi pemasaran, konsep perilaku konsumen dikembangkan terus menerus menggunakan berbagai pendekatan. Perilaku konsumen ialah kegiatan yang terlibat langsung dalam menghabiskan produk atau jasa mengonsumsi, mendapatkan, merupakan suatu metode

keputusan yang mengawali dan mendahului tindakan ini. Di bawah ini 4 faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen sebagai berikut:

a. Faktor budaya

Faktor budaya memiliki pengaruh yang paling meluas dan mendalam terhadap perilaku konsumen antara lain adalah kultur, sub kultur, dan kelas sosial.

1) Kultur (kebudayaan)

Kultur adalah determinan paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Seorang anak memperoleh aturan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku melalui keluarganya dan lembaga-lembaga kunci lain.

2) Sub kultur

Setiap kultur terdiri atas sub-sub kultur yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi anggotanya yang lebih jelas. Sub kultur mencakup kebangsaan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis. Juga akan mempengaruhi preferensi makanan, pilihan pakaian, rekreasi, dan aspirasi kariernya.

3) Kelas sosial

Kelas sosial adalah bagian-bagian yang relatif homogen dan tetap dalam suatu masyarakat. Yang tersusun secara hirarkis dan anggota-anggotanya memiliki tata nilai, minat dan perilaku yang mirip. Kelas-kelas sosial memiliki beberapa karakteristik. Pertama, orang-orang dalam masing-masing kelas sosial cenderung berperilaku yang lebih

mirip daripada orang-orang dari kelas sosial yang berbeda. Kedua, orang-orang di lihat mempunyai posisi yang lebih di atas atau lebih di bawah menurut kelas sosial mereka. Ketiga, kelas sosial seseorang dikarakterkan oleh sejumlah variabel, seperti pekerjaan, penghasilan, kekayaan, pendidikan dan orientasi nilai, dan bukan dari salah satu variabel tunggal tertentu. Keempat, individu-individu dapat bergerak dari satu kelas sosial ke yang lain bisa bergerak ke kelas sosial yang lebih di atas dan yang lebih di bawah selama hidup mereka. Sampai dimana mobilitas ini tergantung pada kekakuan stratifikasi sosial dalam suatu masyarakat tertentu.

Kelas sosial mengacukan preferensi produk dan merek dalam bidang-bidang tertentu semacam pakaian, perabotan rumah, kegiatan pada waktu senggang dan kendaraan.

b. Faktor sosial

Perilaku seorang konsumen dipengaruhi juga oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial.

1) Kelompok acuan

Perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh banyak kelompok. Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh tidak langsung maupun pengaruh langsung terhadap pendirian atau perilaku seseorang. Semua ini ialah kelompok di mana orang tersebut berada atau berinteraksi. Sebagian merupakan kelompok primer, semacam keluarga, tetangga, teman, dan rekan

kerja, yang mana orang tersebut secara terus-menerus berinteraksi dengan mereka. Kelompok primer cenderung bersifat tidak formal. Seseorang juga termasuk dalam kelompok sekunder, seperti kelompok keagamaan, kelompok asosiasi perdagangan, dan profesi, yang mana agak bersifat lebih formal dan memiliki interaksi yang tidak begitu rutin.

Orang-orang dengan nyata dipengaruhi oleh kelompok acuan mereka paling sedikit melalui tiga cara. Kelompok acuan menghubungkan perilaku dan gaya hidup baru dengan dengan seorang individu. Mereka juga mempengaruhi pendirian dan konsep pribadi seseorang karena biasanya dia berkemauan untuk “sesuai” dengan kelompok tersebut.

2) Keluarga

Anggota keluarga yakni kelompok primer yang paling berpengaruh. Orientasi keluarga terdiri dari orangtua seseorang. Dari orangtua, seseorang mendapatkan suatu orientasi kepada agama, ekonomi dan politik serta suatu hasrat pribadi, cinta, dan penghargaan pribadi.

Pengaruh yang lebih langsung terhadap pembelian sehari-hari ialah keluarga prokreasi seseorang, yaitu anak-anak dan pasangannya. Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan telah diriset secara ekstensif. Pengaruh relatif dari seorang suami, isteri, dan anak-anak dalam pembelian berbagai

produk dan jasa membuat para pemasar tertarik dengan pengaruh relatif tersebut.

3) Peran dan status

Seseorang sepanjang hidupnya berpartisipasi dalam banyak kelompok seperti klub, keluarga, organisasi. Posisi orang tersebut dalam setiap kelompok dapat diartikan dalam istilah peran dan status. Suatu peran terdiri atas kegiatan-kegiatan yang diharapkan dilakukan oleh seseorang. Setiap peran akan mempengaruhi sebagian dari perilaku pembeliannya. Setiap peran mempunyai satu status.

c. Faktor pribadi

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi dari karakteristik pribadi, seperti tahap dan siklus hidup, usia pembeli, pekerjaan, keadaan ekonomis, gaya hidup dan juga kepribadian dan konsep pribadi pembeli.

1) Usia dan tahap siklus hidup

Orang-orang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya. Seperti memakan makanan bayi pada awal-awal kehidupannya, dan memakan segala jenis makanan pada tahun-tahun pertumbuhan dan dewasa, dan mengkonsumsi makanan diet khusus pada tahun-tahun berikutnya. Selera orang-orang dalam perbot, pakaian, dan rekreasi juga berhubungan dengan usia.

Konsumsi juga dipengaruhi oleh tahap-tahap dalam siklus hidup keluarga. Orang dewasa mengalami peralihan atau transformasi sepanjang hidupnya. Para pemasar memberikan perhatian khusus pada

keadaan hidup yang berubah seperti, menduda/menjanda, bercerai, menikah lagi dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen.

2) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi mode konsumsinya. Seorang presiden sebuah perusahaan akan membeli pakaian mahal, keanggotaan *country club*, perjalanan udara, dan kapal layar besar. Para pemasar berusaha untuk mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang memiliki minat lebih dari rata-rata pada produk dan jasa mereka.

3) Keadaan ekonomi

Pilihan produk sangat dipengaruhi dari keadaan ekonomi seseorang. Keadaan ekonomi ialah tabungan dan kekayaan (termasuk presentase yang likuid), pendapatan yang dapat dibelanjakan (tingkat pendapatan, stabilitas dan pola wkatunya), kekuatan untuk meminjam, hutang, dan pendirian terhadap belanja dan menabung.

4) Gaya hidup

Orang-orang yang berasal dari kelas sosial, sub kultur, dan pekerjaan yang sama bisa saja memiliki gaya hidup yang berbeda. Gaya hidup seseorang ialah metode hidup seseorang yang diungkapkan dalam minat, kegiatan, dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan “keseluruhan orang” tersebut yang berinteraksi dengan lingkungannya.

5) Kepribadian dan konsep-pribadi

Setiap orang mempunyai kepribadian yang berbeda. Kita mengartikan kepribadian sebagai karakteristik psikologis yang berbeda dari seseorang yang mengakibatkan tanggapan yang relatif konsisten dan tetap terhadap lingkungannya. Kepribadian biasanya dijelaskan dengan ciri-ciri bawaan seperti kepercayaan diri, otonomi, dominasi, perbedaan, kondisi sosial, keadaan pembelaan diri dan kemampuan beradaptasi.

d. Faktor psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi lagi oleh empat faktor psikologis utama motivasi, persepsi, pengetahuan serta pendirian dan kepercayaan.

1) Motivasi

Kebutuhan seseorang sebagian bersifat biogenik. Kebutuhan yang seperti ini berasal dari keadaan psikologis mengenai ketegangan seperti rasa lapar, haus, tidak enak. Kebutuhan yang lain bersifat psikogenik. Kebutuhan yang demikian berasal dari keadaan psikologis mengenai ketegangan seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan atau rasa kepemilikan. Kebanyakan kebutuhan psikogenik tidak cukup kuat untuk memotivasi orang tersebut untuk bertindak secara langsung.

Teori motivasi Herzberg

Frederick Herzberg mengembangkan teori dua-faktor yang membedakan *dissatisfier* (faktor-faktor yang menyebabkan

ketidakpuasan) dan *satisfier* (faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan) yang dapat memotivasi kegiatan pembelian konsumen. Dalam contoh kasus dijelaskan bahwa pembelian sebuah produk komputer yang tidak memiliki garansi mungkin termasuk *dissatisfier*. Tetapi dengan diberikannya garansi produk pun belum pasti merupakan *satisfier* karena hal ini bukanlah sumber kepuasan pembeli seharusnya para penjual berusaha keras untuk menghindari *dissatisfier* seperti memperbaiki pelayanan dan kemudahan penggunaan akan memotivasi dan menjadi *satisfier* kegiatan pembelian.

2) Persepsi

Seseorang yang termotivasi ialah siap untuk bertindak. tindakan seseorang dipengaruhi oleh persepsinya melalui situasi tertentu. Setiap orang dapat memandang situasi yang sama dengan cara yang berbeda. Persepsi didefinisikan sebagai “proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi tidak hanya tergantung pada stimuli fisik tetapi juga pada stimuli yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut.

3) Pengetahuan

Pengetahuan menjelaskan berasal dari pengalaman membuat perubahan dalam perilaku suatu individu. Pengetahuan seseorang

dihasilkan melalui suatu proses yang saling mempengaruhi dari dorongan, petunjuk, stimuli, penguatan, dan tanggapan. Contoh dorongan terjadi dengan melihat merek suatu barang yang di anggap berkualitas baik maka akan menstimulus pembeli dengan pengetahuan sebelumnya akan barang yang di anggap berkualitas baik dan selanjutnya akan mendorong pembeli untuk membeli barang lainnya dari merek yang sama dengan asumsi barang tersebut akan berkualitas baik juga.

4) Kepercayaan dan sikap pendirian

Melalui bertindak dan belajar, orang-orang memperoleh kepercayaan dan pendirian. Hal-hal ini kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka. Suatu kepercayaan ialah pikiran deskriptif yang dianut seseorang mengenai suatu hal. Kepercayaan mungkin berdasarkan pengetahuan, pendapat, atau keyakinan. Jika sebagian kepercayaan adalah salah dan menghambat pembelian, produsen akan meluncurkan suatu kampanye untuk mengoreksi kepercayaan ini.

Suatu pendirian menjelaskan evaluasi kognitif yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, kecenderungan yang mapan dari seseorang terhadap suatu ide, dan perasaan emosional. Pendirian yang di miliki orang-orang hampir pada semua hal: politik, agama, musik, makanan, pakaian dan sebagainya. Pendirian menempatkan kerangka pemikiran seseorang tentang tidak menyukai

atau menyukai suatu objek serta mendekat atau menjauhinya (Kotler, 1995:202).