

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Teori Atribusi**

Menurut Fritz Heider (1958) pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Perilaku itu dapat disebabkan oleh faktor disposisional (faktor dalam/internal), misalnya sifat, karakter, sikap dsb, atau dapat disebabkan oleh kondisi eksternal, misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang memaksa seseorang melakukan perbuatan tertentu (Luthans, 2005). Teori atribusi akan memberikan penjelasan tentang bagaimana cara menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang. Teori ini digunakan untuk mengembangkan penjelasan dari cara kita menilai orang secara beragam, tergantung makna apa yang kita hubungkan (atribusikan) kepada perilaku tertentu (Lestari, 2010).

Sesuatu yang telah ada dalam diri seseorang seperti sifat pribadi, persepsi diri, kemampuan dalam diri, dan motivasi cenderung disebabkan oleh faktor internal. Kondisi sosial, nilai sosial, dan pandangan masyarakat dapat disebabkan oleh faktor eksternal yang mengacu pada lingkungan yang dapat memengaruhi perilaku seseorang (Lestari, 2010).

Keterkaitan antara teori atribusi dengan penelitian ini adalah sama-sama mengamati apakah minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal atau internal. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa teori atribusi dapat digunakan sebagai dasar menemukan faktor-faktor penyebab mengapa masyarakat non muslim menjadi nasabah di bank syariah. Apabila telah diketahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah, maka perbankan syariah dapat memaksimalkan faktor-faktor tersebut agar menarik minat semua kalangan masyarakat.

## **2. Minat**

Menurut Poerwadaminta (2006) minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Minat timbul dari dalam diri individu karena tertarik pada suatu hal dan hal tersebut dianggap berguna atau bermanfaat bagi kebutuhan hidupnya. Minat menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu hal, termasuk dalam hal menabung.

Minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu (Mappiare, 1994). Menurut Kasijan (1984) terdapat tiga faktor penyebab timbulnya minat, yaitu:

- 1) Dorongan dari dalam individu, misalnya kemauan untuk menikah membangkitkan minat untuk mencari pasangan, minat untuk mencari penghasilan sendiri.
- 2) Motif sosial, misalnya minat untuk bersosialisasi dengan masyarakat sekitar.
- 3) Faktor emosional, misalnya minat untuk bertemu orangtua yang menimbulkan perasaan bahagia.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa minat adalah kemauan yang besar yang ada pada diri seseorang untuk melakukan segala sesuatu untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Minat juga dapat muncul karena adanya faktor eksternal dan juga adanya faktor internal. Minat yang besar terhadap suatu hal dapat membangkitkan semangat untuk mendapatkan tujuan atau cita-cita yang diinginkan dalam hal ini minat menabung di bank syariah.

### **3. Bank Syariah**

Menurut Pasal 1 ayat (7) UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Hal terpenting pada bank syariah adalah berlandaskan kepada prinsip dan nilai-nilai islami,

sehingga tidak hanya mencari keuntungan materil, namun juga keuntungan spiritual.

Menurut Haris (2013) hubungan ekonomi berdasarkan syariat Islam ditentukan oleh hubungan akad yang terdiri dari lima konsep dasar. Prinsip-prinsip dasar akad tersebut dapat ditemukan pada produk-produk lembaga keuangan bank syariah. Lima prinsip dasar akad tersebut meliputi:

a. Prinsip Simpanan Murni (*al- wadi'ah*)

*Al- wadi'ah* merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk pihak yang memiliki dana berlebih dan ingin menyimpan dana nya di bank syariah jika suatu saat nasabah ingin mengambil dana tersebut maka pihak bank syariah langsung mengembalikan dana tersebut.

b. Prinsip Bagi Hasil (*syirkah*)

Konsep yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*.

c. Prinsip Jual-Beli (*tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, implikasinya pada jual beli dapat berupa : *murabahah, salam, istishna'*.

d. Prinsip Sewa (*al- ijarah*)

Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati oleh nasabah.

e. Prinsip Jasa (*al-ajr wal umulah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk tersebut berupa bank garansi, kliring, inkaso, jasa transfer, dll. Secara syariah prinsip ini berdasarkan pada konsep *al-ajr wal umulah*.

Berberapa kelebihan perbankan syariah dibandingkan dengan perbankan konvensional adalah proses transaksi yang murni terhindar dari hal yang diharamkan dari agama khususnya Islam. Selain itu bank syariah juga memiliki kewajiban untuk membayarkan zakat sebesar 2,5% dari keuntungan tahunan. Secara tidak langsung, nasabah yang menggunakan layanan bank syariah turut memberikan zakat kepada orang yang membutuhkan. Berikut ini adalah perbedaan bank konvensional dan bank syariah:

**Tabel 2. 1**  
**Perbedaan bank konvensional dan bank syariah**

<b>Bank Konvensional</b>	<b>Bank Syariah</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientasi hanya pada kepentingan pribadi</li> <li>• Bebas nilai.</li> <li>• Uang dianggap sebagai barang komoditi.</li> <li>• Investasi yang dilakukan relatif luas termasuk kegiatan yang halal dan yang haram.</li> <li>• Hubungan dengan nasabah berbentuk hubungan kreditor debitor.</li> <li>• Menggunakan perangkat/sistem bunga.</li> <li>• Hanya berorientasi untuk mendapat keuntungan saja.</li> <li>• Tidak memiliki dewan pengawas syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientasi pada kepentingan publik. Tidak bebas nilai (berdasarkan prinsip Islam).</li> <li>• Uang hanya sebagai alat tukar saja dan bukan sebagai komoditi.</li> <li>• Investasi yang dilakukan hanya pada kegiatan yang halal saja.</li> <li>• Hubungan dengan nasabah berbentuk dengan kemitraan.</li> <li>• Menggunakan sistem bagi hasil , jual beli atau sewa.</li> <li>• Tidak hanya berorientasi untuk mencapai keuntungan saja tetapi juga untuk mencapai <i>falah</i>.</li> <li>• Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.</li> </ul>

Sumber : (Lubis, 2010)

#### 4. Lokasi

Menurut Kasmir (2004) pertimbangan penentuan lokasi bank harus dipikirkan secara matang, pemilihan lokasi harus mempertimbangkan berbagai faktor hal-hal yang perlu diperhatikan. Menurut Peter dan Jerry (2000) hal yang mungkin menjadi prioritas utama bagi para calon konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa adalah lokasi yang strategis, mudah dijangkau, serta aman. Pemilihan lokasi yang tepat menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu usaha agar konsumen lebih mudah

berkunjung. Menurut Ratnasari dan Aksa (2011) ada beberapa jenis interaksi yang dapat memengaruhi lokasi, yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a. Konsumen datang ke perusahaan, jika hal tersebut terjadi maka lokasi adalah hal yang sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan pelanggan sehingga mudah dijangkau.
- b. Pemberi jasa datang ke konsumen, dalam hal ini lokasi bukan menjadi faktor utama namun tetap harus memperhatikan strategi promosi agar tetap berkualitas.
- c. Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu secara langsung, berarti bahwa pemberi jasa dan konsumen melakukan interaksi melalui sarana tertentu seperti internet, surat kabar dan sebagainya. Dalam hal ini, lokasi menjadi sangat tidak penting ketika komunikasi antar dua belah pihak terjalin.

Kesimpulannya bahwa lokasi adalah suatu letak atau tempat di mana orang dapat berkunjung untuk membeli suatu produk maupun jasa. Apabila lokasi tersebut lebih strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen maka dapat meningkatkan minat serta keputusan mereka untuk menggunakan bank syariah.

## 5. Pelayanan

Menurut Kotler (2008) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Tjiptono (2005) kepuasan konsumen dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya:

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.
4. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan semakin harmonis.
5. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.

Kualitas pelayanan pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen dan pada prinsipnya,

bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Suryani, 2014).

#### **6. *Profit Sharing* (Bagi hasil)**

*Profit sharing* atau bagi hasil adalah sistem pembagian keuntungan antara pihak pertama dan pihak kedua sesuai dengan kesepakatan yang telah dirancang diawal kesepakatan tersebut. Bagi hasil merupakan kerjasama antar penyedia dana dengan pihak yang menjalankan usaha untuk tujuan yang saling menguntungkan. Kerjasama ini juga memiliki resiko yaitu jika untung yang diperoleh besar maka pemilik modal dan pihak yang menjalankan usaha akan menikmati bersama sesuai dengan perjanjian dan jika hasil yang didapatkan adalah rugi maka akan dibagi rata pula (Al-Qardhawi, 2001)

Wiroso (2005) menyatakan bahwa keuntungan yang diterima oleh pemilik dana bergantung pada keuntungan yang didapatkan atas pengelolaan atau penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah, khususnya pendapatan yang telah diikuti dengan kas masuk sehingga pendapatan yang diterima tiap bulan akan berbeda-beda. Ketentuan prinsip bagi hasil menurut Pasal 1 butir 13 UU No. 10 tahun 1998 terdiri atas:

- a) Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
- b) Besarnya nisbah bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
- c) Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
- d) Tidak ada yang meragukan keuntungan bagi hasil
- e) Bagi hasil tergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.

## 7. Informasi Keuangan

Menurut Parawiyati, Hastuti dan Subiyantoro (2000) kegunaan informasi keuangan dalam laporan keuangan yang diberikan kepada calon konsumen adalah untuk membuat keputusan investasi dalam menempatkan sumber daya yang akan diinvestasikan, dan juga upaya untuk memutus kredit oleh kreditor. Kemampuan atas *profitability* perusahaan dirancang dalam laporan keuangan untuk kepentingan tersebut.

Irfan (2002) menyatakan bahwa informasi akuntansi penting bagi para pengguna eksternal karena mereka berada dalam kondisi yang memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut, calon nasabah membutuhkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnya untuk

mengetahui bagaimana kondisi keuangan dan sistem bagi hasil bank syariah yang sebenarnya. Semakin baik suatu perbankan dalam hal keuangan yang ada didalamnya dan dirancang dalam laporan keuangan yang baik maka akan mempermudah bagi pembaca yaitu calon nasabah untuk menginvestasikan dana nya di bank syariah untuk menganalisis dan menentukan pilihan terhadap bank tersebut.

## **B. Penurunan Hipotesis**

### **1. Pengaruh lokasi terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah**

Menurut Kasmir (2004) pertimbangan penentuan lokasi bank harus dipikirkan secara matang, pemilihan lokasi harus mempertimbangkan berbagai faktor yang perlu diperhatikan. Dalam menentukan lokasi, harus melalui berbagai macam pertimbangan karena penentuan lokasi bisnis sangat penting. Penentuan lokasi yang tepat dapat memudahkan penjual dan pembeli dalam bertransaksi, lokasi yang tepat juga harus mempertimbangkan akses untuk mendapatkan kebutuhan bisnis tersebut agar tidak kesulitan dalam pencarian bahan baku atau barang yang akan dijual.

Apabila lokasi tersebut lebih strategis atau berada dipusat keramaian dan mudah dijangkau oleh konsumen maka dapat meningkatkan minat serta keputusan mereka untuk menggunakan bank syariah. Pihak manajemen harus mencari lokasi yang tepat agar masyarakat tertarik untuk menginvestasikan

dana nya pada bank syariah. Semakin strategis lokasi dari bank syariah tersebut, maka akan menambah minat dari masyarakat non muslim untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi dan Ritonga (2012) di Kota Kisaran Provinsi Sumatera Utara menemukan bahwa lokasi bank memengaruhi masyarakat di Kota Kisaran untuk menabung di bank muamalat. Hasil penelitian dari Tyas dan Setiawan (2012) menemukan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di BMT Sumber Mulia. Namun hasil dari penelitian Arifin dan Khotimah (2014) di Kota Surakarta justru menemukan lokasi bukanlah hal yang memengaruhi masyarakat di Surakarta untuk memutuskan menjadi nasabah di bank syariah. Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah.**

## **2. Pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah**

Menurut Kotler (2008) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan bank yang cepat, nyaman dan mudah akan memuaskan nasabah dalam menyimpan dananya di bank. Jika pelayanan pada bank syariah semakin baik di setiap tahunnya, maka seharusnya akan menambah minat masyarakat sehingga bank syariah dapat menjadi pilihan utama masyarakat untuk menyimpan dananya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maski (2010) di Kota Malang menemukan bahwa variabel pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih suatu bank. Arifin dan Khotimah (2014) juga menemukan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah di Kota Surakarta. Berdasarkan uraian diatas maka hioptesis yang diajukan adalah:

**H<sub>2</sub>: Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah.**

### **3. Pengaruh *profit sharing* terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah**

*Profit sharing* atau bagi hasil adalah sistem pembagian keuntungan antara pihak pertama dan pihak kedua sesuai dengan kesepakatan yang telah dirancang diawal kesepakatan tersebut. Bagi hasil merupakan kerjasama antar penyedia dana dengan pihak yang menjalankan usaha untuk kepentingan yang saling menguntungkan. Kerjasama ini juga memiliki resiko yaitu jika untung yang diperoleh besar maka pemilik modal dan pihak yang menjalankan usaha akan menikmati bersama sesuai dengan perjanjian dan jika hasil yang didapatkan adalah rugi maka harus diterima bersama (Al-Qardhawi, 2001)

Konsep bagi hasil menggunakan prinsip keadilan dimana tidak ada pihak yang akan dirugikan pada kerja sama ini. Sistem bagi hasil pada bank syariah akan menjadikan kinerja bank syariah transparan kepada nasabah, sehingga nasabah dapat melihat hasil kinerja bank syariah atas jumlah bagi hasil yang diterima. Dalam hal ini sudah seharusnya umat non muslim tertarik untuk menjadi nasabah bank syariah karena konsep bagi hasil yang ada pada bank syariah bersifat transparan dan bagi hasil yang diterima sesuai dengan keuntungan yang diterima oleh bank syariah tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2016) bahwa tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap minat menabung di bank

syariah. Hastuti (2013) menemukan bahwa pola bagi hasil berpengaruh positif memengaruhi nasabah untuk menabung di Kota Malang. Daulay (2010) menemukan bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah di Kota Medan. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>3</sub>: *Profit sharing* berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah.**

#### **4. Pengaruh informasi keuangan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah**

Menurut Parawiyati, Hastuti dan Subiyantoro (2000) kegunaan informasi keuangan dalam laporan keuangan yang diberikan kepada calon konsumen adalah untuk membuat keputusan investasi dalam menempatkan sumber daya yang akan diinvestasikan dan juga upaya untuk memutus kredit oleh kreditor. Kemampuan atas *profitability* perusahaan dirancang dalam laporan keuangan untuk kepentingan tersebut.

Jika pengungkapan informasi keuangan bank syariah sesuai dengan kondisi dan situasi serta informasi yang mencakup keseluruhan tersebut bersifat transparan, maka hal itu seharusnya menjadikan para calon nasabah khususnya non muslim semakin mempunyai keinginan untuk menginvestasikan dan menyimpan uangnya di perbankan syariah. Karena

informasi keuangan yang jelas dan transparan akan menimbulkan rasa kepercayaan atas perusahaan dan perbankan tersebut dalam diri calon nasabah non muslim.

Hasil penelitian Dianto (2016) menemukan bahwa informasi keuangan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Hasil dari penelitian Rizki (2015) yang dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta menemukan bahwa informasi keuangan berpengaruh positif terhadap preferensi untuk memilih perbankan syariah. Hasil dari Indriyani (2015) yang dilakukan di Kota Yogyakarta menemukan bahwa informasi keuangan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>4</sub>: Informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat non muslim menjadi nasabah bank syariah.**

### C. Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2. 1**  
**Model Penelitian**

