

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian tentang analisis keputusan nasabah dalam menggunakan produk atau jasa dilakukan oleh Sri Rahmawati (2013) dalam skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Religius Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk dan Jasa Perbankan Syariah Dengan Atribut Produk Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)”. Penelitian tersebut menyimpulkan:

- a. Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta tetapi tidak signifikan.
- b. Berdasarkan pada hasil analisis regresi yang telah dilakukan, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 31,730 + 0,154 X$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresinya adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa religiusitas (X I) mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan dalam penggunaan produk dan jasa (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,154. Hal ini menunjukkan bahwa religiusitas dapat

perbankan syariah dimana perbankan syariah menggunakan atribut produk Islam.

c. Variabel religiusitas dapat mempengaruhi variabel keputusan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa BSM sebesar 0,9%. Sedangkan sisanya sebesar 99,1% (100% - 0,9%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian ini. Hal tersebut dibuktikan dari uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini yang menunjukkan besarnya R Square adalah 0,009.

d. Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa perbankan syariah melalui atribut produk sebagai variabel intervening, dan keputusan nasabah dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar ini.

2. Penelitian lainnya adalah oleh Febby Firmansyah (2010) yang menganalisis tentang “Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas Pasien Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kesehatan”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pasien RSUD Muhammadiyah Roemani. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini adalah religiusitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menggunakan jasa rumah sakit.

3. Penelitian lain yang dilakukan oleh Juliana (2011) dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah”.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, hasil

penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel syariah, promosi dan kualitas produk baik di uji secara individu maupun bersamaan mempengaruhi nasabah memilih bank syariah. Variabel yang paling dominan secara individu adalah variabel syariah.

Dari ketiga penelitian diatas, penelitian pertama meneliti tentang pengaruh religius terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa perbankan syariah dengan atribut produk sebagai variabel intervening, dan penelitian kedua meneliti tentang pengaruh tingkat religiusitas pasien terhadap keputusan menggunakan jasa kesehatan, sedangkan peneliti ketiga meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah.

Maka dari ketiga penelitian tersebut, sangatlah jelas perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan tentang pengaruh pemahaman hukum Islam nasabah terhadap keputusan dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Sehingga dengan perbedaan penelitian yang dilakukan tersebut, penelitian yang saya lakukan bukanlah merupakan pengulangan atau duplikasi dari penelitian sebelumnya

B. Kerangka Teori

1. Pemahaman Hukum Islam

a. Pengertian Pemahaman

Pemahaman adalah proses, perbuatan, cara memahami atau

... (KPD, 1993:636). Dalam hal ini pemahaman

(comprehention) adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga (estimates), menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan, dan memperkirakan.

(<http://pengertian5.blogspot.com/2012/07/pengertian-pemahaman.html>)

b. Pengertian Hukum

Perkataan hukum yang dipergunakan dalam bahasa Indonesia berasal dari kata hukm (tanpa u antara huruf k dan m) dalam bahasa Arab. Artinya, norma atau kaedah yakni ukuran, tolok ukur, patokan, pedoman yang dipergunakan untuk menilai tingkah-laku atau perbuatan manusia dan benda (Ali, 2004:44).

Sedangkan pengertian hukum menurut Hamid (2013:19) secara bahasa, hukum berarti mencegah, memutuskan, menetapkan dan menyelesaikan. Menurut istilah hukum adalah *ketentuan Allah yang berkenaan dengan perbuatan orang mukallaf, baik dalam bentuk tuntutan, pemberian pilihan atau berupa penetapan*. Ketentuan Allah yang dimaksud dalam definisi tersebut ialah *kalam Allah*.

Kalam Allah adalah hukum, baik langsung seperti ayat-ayat hukum dalam al-Qur'an, atau secara tidak langsung seperti dalam hadis-hadis hukum dalam sunnah Rasulullah yang mengatur amal perbuatan manusia. Hadis hukum dianggap kalam Allah karena secara tidak langsung karena apa yang diucapkan Rasulullah di bidang tasyri' tidak

وَمَا يَنْطِقُ عَنِ الْهَوَىٰ ﴿٦٢﴾ إِنْ هُوَ إِلَّا وَحْيٌ يُوحَىٰ ﴿٦١﴾

Dan tiadalah yang diucapkannya itu (Al-Quran) menurut kemauan hawa nafsunya. Ucapannya itu tiada lain hanyalah wahyu yang diwahyukan (kepadanya) (Q.S.an-Najm, 53:3-4).

c. Pengertian Islam

Dalam Ali (2004:21) arti yang dikandung perkataan Islam adalah kedamaian, kesejahteraan, keselamatan, penyerahan (diri) dan kepatuhan.

Sedangkan menurut Kaelany (2000:31) Islam artinya menyerahkan diri kepada Allah. Penyerahan itu diikuti dengan kepatuhan dan ketaatan untuk menerima dan melakukan apa saja perintah dan larangan-Nya.

Dan menurut Anshari (1986:73) di dalam al-Qur'an kata al-Islam mempunyai berbagai arti:

1) Sebagai lawan daripada syirik:

قُلْ أَغَيْرَ اللَّهِ أَخَذُ وَلِيًّا فَاطِرِ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَهُوَ يُطْعِمُهُ وَلَا يُطْعَمُ قُلْ اِنِّي

اُمِرْتُ اَنْ اَكُوْنُ اَوَّلَ مَنْ اَسْلَمَ وَلَا تَكُوْنَنَّ مِنَ الْمُشْرِكِيْنَ ﴿٦١﴾

Katakanlah: "Apakah akan Aku jadikan pelindung selain dari Allah yang menjadikan langit dan bumi, padahal dia memberi makan dan tidak memberi makan?" Katakanlah: "Sesungguhnya Aku diperintahkan supaya Aku menjadi orang yang pertama kali menyerah diri (kepada Allah), dan jangan sekali-kali kamu masuk golongan orang yang syirik." (Q.S.Al-An'am, 6:14)

وَلَا يَأْمُرُكُمْ أَنْ تَتَّخِذُوا الْمَلَائِكَةَ وَالنَّبِيِّينَ أَرْبَابًا ۗ أَيَأْمُرُكُمْ بِالْكُفْرِ بَعْدَ إِذْ أَنْتُمْ

مُسْلِمُونَ ﴿٨٠﴾

Dan (tidak wajar pula baginya) menyuruhmu menjadikan malaikat dan para nabi sebagai Tuhan. Apakah (patut) dia menyuruhmu berbuat kekafiran di waktu kamu sudah (menganut agama) Islam? (Q.S.Ali-Imran, 3:80)

3) Dalam arti yang sama dengan Ikhlah pada Allah:

وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا

وَاتَّخَذَ اللَّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا ﴿١٢٥﴾

“Dan siapakah yang lebih baik agamanya daripada orang yang ikhlah menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang dia pun mengerjakan kebaikan” (Q.S.An-Nisa’, 4:125).

4) Dalam arti tunduk dan patuh kepada Allah:

وَأَنِيبُوا إِلَىٰ رَبِّكُمْ وَأَسْلِمُوا لَهُ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَكُمُ الْعَذَابُ ثُمَّ لَا

تَنْصُرُونَ ﴿٥٤﴾

“Dan kembalilah kamu kepada Tuhan-mu, dan berserah dirilah kepada-Nya” (Q.S.Az-Zumar, 39:54).

d. Pengertian Hukum Islam

Hukum Islam adalah hukum Allah yang menciptakan alam semesta ini, termasuk manusia didalamnya. Hukumannya pun meliputi semua ciptaan-Nya itu (Ali, 2004:124).

Sedangkan menurut Dahlan (2010:15) hukum Islam adalah seperangkat aturan yang berisi hukum-hukum syara’ yang bersifat

dan digali dari sumber-sumber (Alquran dan hadis) dan dalil-dalil syara' lainnya (berbagai metode ijtihad).

e. Sumber dan Dalil Hukum Syar'i (Islam)

Pengertian sumber hukum syar'i (*mashadir al-ahkam asy-syar'iyah*) menurut Hamid (2013:77) adalah tempat ditemukannya hukum syar'i. Sumber hukum syar'i adalah al-Qur'an karena al-Qur'an berasal dari Allah, baik lafal maupun maknanya. Sunnah/hadis Rasulullah yang menjadi sumber hukum Islam, karena sunnah, maknanya berasal dari Allah walau redaksinya berasal dari Nabi Muhammad. Al-Qur'an dan Sunnah disebut pula *dalil* (petunjuk) utama hukum Islam.

Selain al-Qur'an dan Sunnah terdapat dalil-daling pendukung yang disebut juga metode istinbath (penggalian) hukum Islam, yaitu: Ijmak (konsensus), *Qiyas* (analogi), *Istihsan*, *Mashlahah mursalah*, *Saddudz-dzari'ah*, *'Urf* (kebiasaan). *Istishhab*, Fatwa Shabat, dan Syar'u manqablana (syariat sebelum syariat Islam). Al-Qur'an, Sunnah, ijmak, dan qiyas merupakan dalil-dalil yang disepakati kejujiahannya oleh jumhur ulama. Sedangkan dalil-dalil yang lain kejujiahannya diperselisihkan oleh jumhur ulama.

f. Pemahaman Hukum Islam

Menurut Daud Ali dalam Usman (2001:28) untuk mendapatkan

- 1) Harus dipelajari dalam kerangka dasar ajaran agama Islam yang menempatkan hukum Islam sebagai salah satu bagian dari agama Islam.
- 2) Harus dihubungkan dengan iman (akidah) dan kesusilaan (akhlak, etika atau moral), karena dalam sistem hukum Islam, iman, hukum dan kesusilaan itu tidak dapat dipisah-pisahkan.
- 3) Harus dikaitkan dengan beberapa istilah kunci, diantaranya adalah syari'ah dan fiqh yang dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisah-pisahkan.
- 4) Mengatur seluruh tata hubungan kehidupan manusia, baik dengan Tuhan, dengan diri sendiri, dengan manusia lain, dan benda dalam masyarakat serta alam sekitarnya.

2. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah perorangan yang memiliki kewarganegaraan Indonesia atau badan usaha selain bank yang berbadan hukum Indonesia, berdomisili di Indonesia, dan memiliki nomor pokok wajib (NPWP) (<http://www.kanwiljogja.pajak.go.id/ppajak.php?id=13671>).

Menurut Saladin (1994) dalam bukunya "Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank" yang dikutip dari "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah orang atau badan, yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank".

Sedangkan menurut Danupranata (2009:225) nasabah adalah pihak

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Dalam Rahmawati (2013), menurut Pride dan Ferrel (1995) teori pengambilan keputusan terdiri dari 3 faktor, yaitu:

1) Faktor Pribadi

Faktor pribadi adalah faktor yang unik untuk orang tertentu. Ada 3 faktor yang mempengaruhi faktor pribadi dalam mengambil keputusan, yaitu: faktor demografi, situasional, dan tingkat keterlibatan.

- a) Faktor demografi seperti jenis kelamin, usia, ras, suku bangsa, pendapatan, siklus kehidupan keluarga, dan pekerjaan.
- b) Faktor situasional adalah keadaan atau kondisi eksternal ketika konsumen membuat keputusan. Misalnya seseorang membeli tiket pesawat terbang untuk menjenguk keluarga yang sakit keras.

2) Faktor Psikologis

Faktor psikologis yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan yaitu persepsi, motif, sikap, kemampuan dan pengetahuan, dan kepribadian.

- a) Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian informasi yang diperoleh untuk menghasilkan makna.
- b) Motif adalah kekuatan energi internal yang mengarahkan kegiatan seseorang ke arah pemenuhan kebutuhan atau pencapaian sasaran.
- c) Sikap merujuk pada pengetahuan dan perasaan positif atau negatif

- d) Kemampuan dan Pengetahuan. Kemampuan yaitu kesanggupan dan efisiensi dalam melakukan tugas-tugas tertentu, sedangkan pengetahuan merupakan aspek lain dari kemampuan seseorang individu. Pengetahuan terdiri dari dua komponen yaitu pengenalan akan produk dan keahlian yang merupakan kemampuan individu untuk menggunakan produk.
- e) Kepribadian adalah semua ciri internal dan perilaku yang membuat seseorang itu unik. Kepribadian yang unik dari seseorang berasal dari keturunan dan pengalaman pribadi.

3) Faktor Sosial

Faktor-faktor sosial yang dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu: peran dan pengaruh keluarga, kelompok referensi, kelas sosial, budaya dan sub-budaya.

- a) Peran dan pengaruh keluarga. Peran merupakan sekelompok tindakan dan kegiatan yang diharapkan untuk dilakukan oleh seseorang dalam posisi tertentu, peran keluarga berkaitan secara langsung dengan keputusan pembelian.
- b) Kelompok referensi adalah seorang individu atau sekelompok orang yang mempengaruhi perilaku seseorang.
- c) Kelas sosial adalah suatu kelompok yang terbuka untuk individu-individu yang memiliki tingkat sosial yang sama.
- d) Budaya dan sub-budaya. Budaya adalah suatu yang ada disekitar kita

seperti makanan, perabotan, bangunan, pakaian dan peralatan. Serta konsep yang tidak terwujud seperti pendidikan, kesejahteraan dan hukum.

4. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dalam Islam terdapat pada Al-Qur'an, yaitu:

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ ۚ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي

الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تَفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Katakanlah, "Tidak sama yang buruk dengan yang baik meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah, hai orang-orang yang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan (Q.S.Al-Maidah, 5:100)

C. Hipotesis Penelitian

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis nol/Nihil (H0)

Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pemahaman hukum Islam nasabah terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan syariah.

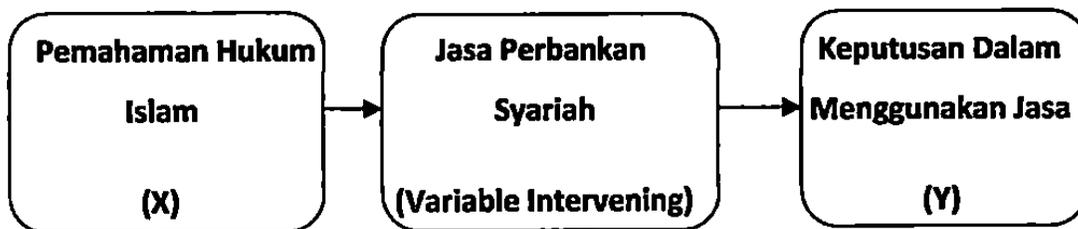
2. Hipotesis Kerja Efektivitas (H1)

Ada pengaruh yang signifikan antara pemahaman hukum Islam nasabah

D. Kerangka Pemikiran

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan sistem bagi hasil dan bukan beroperasi dengan sistem bunga, sehingga di dalam operasionalnya bank syariah menawarkan jasa-jasa kepada masyarakat atau nasabah yang berprinsip berdasarkan syariah. Dengan pemahaman hukum Islam yang dimiliki oleh nasabah, maka nasabah juga akan paham dengan prinsip-prinsip syariat yang mana sistem bunga itu dilarang dalam agama karena mengandung riba. Maka dengan ini pemahaman hukum Islam nasabah akan berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

Melalui uraian diatas, kerangka penelitian ini dapat diilustrasikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 3.1

Kerangka Pemikiran