**PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH
MENABUNG PADA BANK SYARIAH
(STUDI KASUS DI BANK BNI SYARIAH MARKONI KANTOR CABANG KOTA BALIKPAPAN)**

Romiansyah¹, Sugianto², Tutik Yuliani³

Universitas Balikpapan¹, Universitas Balikpapan², Universitas Balikpapan³

Pos-el : abuharunalfatih@gmail.com¹, sugianto@uniba-bpn.ac.id², tutik.yuliani@uniba-bpn.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini berusaha menguji serta mendapatkan bukti empiris mengenai faktor-faktor internal yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung pada bank syariah. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden secara langsung. Sampel dari penelitian ini adalah nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang kota Balikpapan. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel insidental. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara psikologi dan sosial yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih menabung pada bank BNI Syariah kantor cabang kota Balikpapan. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari faktor internal meliputi faktor psikologi dan faktor sosial. Sedangkan variabel dependennya adalah pengambilan keputusan memilih bank syariah.

Kata kunci : pengambilan keputusan, faktor psikologi dan faktor sosial.

ABSTRACT

This Study is aimed at testing and finding empirical proof about the internal factors that influence the consumer's the decision on choosing in Islamic banking. This study employs primary data from the respondents. The sample of this research is the costumer in the bank BNI Syariah branch office of Balikpapan city. Sampling using incidental sample methods. The purpose of this study is to determine the simultaneous influence between psychology and social which has the most dominant influence on customer decision making in choosing to save at a syariah bank in the Balikpapan city branch office. Independent variables in this research consisted of internal factors including psychological factors and social factors. While the dependent variable is the decision making to choose Islamic banks.

Keywords : decision making, psychological factors and social factors.

1. PENDAHULUAN

Setiap manusia memerlukan tempat yang aman untuk menyimpan uang. Pada dasarnya manusia memerlukan penyimpanan uang yang dapat diambil kapan saja dan dimana saja. Secara tidak langsung bank merupakan kebutuhan

manusia pada zaman sekarang. Sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 yang merupakan perubahan dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam hal ini bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan sesuai pendapat Kasmir (2014 : 24) dalam bukunya Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya menjelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Seiring dengan perkembangan industri, bank terbagi menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pada prinsip bank konvensional, keuntungan utama dari bisnis perbankan diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpanan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *Spread Based*. Apabila suatu bank mengalami suatu kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, maka istilah ini dikenal dengan nama *negative spread*.

Sedangkan pada prinsip bank syariah, tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank syariah jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum Islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank

syariah adalah pembiayaan berdasarkan bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Pada kota Balikpapan, hingga saat ini bank syariah belum berkembang secara optimal. Dilansir dari laman Bisnis.com oleh Nadya Kurnia dituliskan bahwa Kantor Perwakilan Bank Indonesia Balikpapan mencatat, pangsa pasar perbankan syariah tetap tumbuh meskipun tidak signifikan. Penghimpunan dana pihak ketiga mencapai Rp1,6 triliun, atau tumbuh 7,74% secara tahunan hingga Agustus. Adapun, pembiayaan tercatat tumbuh 0,99% secara tahunan pada periode yang sama, dengan pinjaman yang sudah siap dicairkan atau *outstanding loan* mencapai Rp2,3 triliun. Sementara itu, pangsa pembiayaan perbankan syariah mencapai 9,73%. Dari segi pencapaian aset, perbankan syariah mencetak pertumbuhan 2,72% dengan nominal Rp2,4 triliun dan pangsa aset sebesar 8,82% dari total jumlah aset perbankan di kota Balikpapan.

Setelah melihat data diatas, Peneliti melakukan *survey* ke lapangan dengan berkeliling bank-bank syariah yang berada di kota Balikpapan. Peneliti mendatangi bank yang murni bergerak dalam perbankan syariah seperti Bank Muamalat Indonesia dan peneliti juga

mendatangi bank yang merupakan pecahan dari bank konvensional seperti Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah. Hasil *survey* tersebut tercatat terdapat beberapa kendala yang menghambat perkembangan perbankan syariah, yakni ketersediaan dan standarisasi produk syariah yang belum menyaingi produk konvensional serta yang paling penting tingkat pemahaman konsumen terhadap produk syariah juga masih minim.

Pada penelitian ini, peneliti tertarik melakukan studi kasus dengan sasaran populasi dan sampel terhadap nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang kota Balikpapan. Hal menarik yang membuat peneliti ingin meneliti karena melihat perbandingan antara bank konvensional dan bank syariah. Pada bank konvensional terlihat nasabah yang sangat ramai dan terjadi antrian yang sangat panjang dibandingkan pada nasabah bank syariah yang setiap harinya tidak selalu ramai sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel terikat yaitu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih menabung pada bank syariah. Menurut Setiadi (2003:452) pengambilan keputusan adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari pengintegrasian ini adalah suatu pilihan (*Choice*) yang disajikan secara kognitif sebagai

keinginan berperilaku. Pengambilan keputusan dipengaruhi oleh beberapa faktor internal diantaranya faktor psikologi dan faktor sosial.

Keputusan nasabah dipengaruhi oleh faktor internal yang pertama yaitu faktor psikologi. Faktor psikologi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam memilih bank syariah. Menurut Sarwono (2012 : 6-12) psikologi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari perilaku manusia dalam hubungan dengan lingkungan.

Selain faktor psikologi, faktor sosial juga mempengaruhi keputusan dalam memilih bank syariah. Sudarno (dalam Salim, 2002) menekankan pengertian sosial pada strukturnya, yaitu suatu tatanan dari hubungan-hubungan sosial dalam masyarakat yang menempatkan pihak-pihak tertentu (individu, keluarga, kelompok, kelas) didalam posisi-posisi sosial tertentu berdasarkan suatu sistem nilai dan norma yang berlaku pada suatu masyarakat pada waktu tertentu.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan, pertama untuk memberikan bukti empiris pengaruh secara simultan antara variabel faktor psikologi dan variabel faktor sosial terhadap pengambilan keputusan memilih menabung pada bank syariah. Kedua, mengetahui variabel manakah yang berpengaruh paling dominan antara faktor psikologi dan sosial terhadap pengambilan keputusan memilih menabung pada bank syariah.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017 : 8), “penelitian

kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan pada populasi sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / *statistic*, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian ini adalah *de facto*, dalam bahasa Latin adalah ungkapan yang berarti "pada kenyataannya (fakta)" atau "pada praktiknya". Suatu standar *de facto* adalah suatu standar teknis atau lainnya yang sudah demikian lazim sehingga semua orang tampaknya mengikutinya seolah-olah itu adalah standar yang resmi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan.

Peneliti tertarik mengambil populasi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan karena bank ini sangat terbuka untuk peneliti yang ingin meneliti dibandingkan dengan bank-bank syariah lainnya yang seolah menutup diri dari penelitian. Selain itu peneliti melihat perbandingan antara bank konvensional dan bank syariah. Pada bank konvensional terlihat nasabah yang sangat ramai dan terjadi antrian yang sangat panjang dibandingkan pada nasabah bank syariah yang setiap harinya tidak selalu ramai dikunjungi nasabah.

Sebagaimana pendapat Sugiyono, (2017 : 81) bahwa : "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Pada penelitian ini, peneliti mengambil

sampel dengan cara metode insidental. Metode insidental adalah sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data.

Peneliti datang ke tempat penelitian, lalu peneliti diberi ruangan oleh pihak bank sebagai tempat *standby* untuk penelitian. Cara peneliti mengambil sampel adalah dengan menunggu didepan ruangan yang telah disediakan diantara tempet *teller* dan *customer service* sambil menunggu nasabah datang. Ketika nasabah datang, peneliti menghampiri nasabah sambil menjelaskan maksud penelitian ini lalu membagikan kuesioner untuk diisi oleh nasabah.

Begitu seterusnya hingga peneliti mendapatkan 30 kuesioner jawaban nasabah untuk *try out* di hari pertama dan 50 kuesioner jawaban responden untuk sampel di hari berikutnya. Pada pengambilan sampel *try out* peneliti membutuhkan waktu satu hari dan pada pengambilan sampel kedua peneliti membutuhkan waktu dua hari untuk menyelesaikan pengambilan data. Data yang terkumpul dianalisis lebih lanjut dengan : distribusi frekuensi, uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji analisis linier berganda, uji t dan uji f.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian validitas, diperoleh koefisien dari pernyataan masing-masing variabel yaitu Faktor Psikologi (X1), Faktor Sosial (X2) dan Pengambilan Keputusan (Y) di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan bernilai signifikan. Dimana nilai *Pearson Corelation* adalah positif dan lebih besar nilai R tabel yaitu 0,361. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pernyataan kuesioner pada penelitian ini layak dijadikan alat instrumen untuk mengukur data penelitian. Menurut pendapat Sugiyono (2011: 126) suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien (r_{hit}) minimal $+0,30$ atau $r_{hit} > r$ tabel.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dapat dinyatakan bahwa

masing-masing variabel yang ada di dalam penelitian ini adalah reliable. Karena masing-masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha (α) $> 0,60$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai variabel Faktor Psikologi (X1), Faktor Sosial (X2) dan Pengambilan Keputusan (Y) adalah pernyataan yang reliable (handal) dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Pengujian reliabilitas menggunakan uji statistic *cronbach's alpha* (α), dimana dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach's alpha* (α) $> 0,60$, maka pengukuran tersebut dikatakan reliabel dan sebaliknya. Berikut adalah tabel dari hasil uji reliabilitas.

Tabel 1

Uji Reliabilitas		
Variabel	CA	Keterangan
Faktor Psikologi	0,753	Reliabel
Faktor Sosial	0,714	Reliabel
Pengambilan Keputusan	0,818	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS *Versi 25 for Windows*

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas, hasil pengujian tersebut dapat dikatakan bahwa variabel yang ada didalam penelitian ini berdistribusikan secara normal dengan nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,05$. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam variabel yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual terstandarisasi dikatakan normal apabila nilai Kolmogorov-Simirnov $Z < Z$ tabel atau menggunakan

nilai p (Sig (2-tailed) $> 0,05$), Wibowo (2012).

Berdasarkan uji linieritas, hasil pengujian variabel Faktor Psikologi (X1) terhadap Pengambilan Keputusan (Y) diperoleh hasil signifikan sebesar $0,095 > 0,05$ artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel Faktor Psikologi (X1) terhadap variabel Pengambilan Keputusan (Y). Hasil pengujian variabel Faktor Sosial (X2) terhadap Pengambilan Keputusan (Y) diperoleh hasil signifikan sebesar 0,439

$> 0,05$ artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel Faktor Sosial (X2) terhadap variabel Pengambilan (Y). Sama seperti standar *default*-nya dengan menggunakan tingkat signifikansi, *alpha* 5% maka suatu variabel memiliki hubungan linieritas dengan variabel lainnya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka tidak terjadi linieritas (Wibowo, 2012).

Berdasarkan uji multikolinieritas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dari setiap variabel independen tidak lebih besar dari 0,10 atau $0,674 > 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel independen tidak lebih dari angka 10 atau $1,483 < 10$ maka, dapat dikatakan bahwa variabel independen Faktor Psikologi dan Faktor Sosial tidak terjadi gejala multikolinieritas. Multikolinieritas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen dalam persamaan regresi tersebut tidak saling berkorelasi, mendeteksi adanya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan apabila nilai VIF > 10 berarti terjadi multikolinieritas, begitupun sebaliknya, jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan apabila nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Berdasarkan tabel hasil uji heterokedastisitas, diketahui bahwa nilai variabel Faktor Psikologi (X1) sebesar 0,357 dan variabel Faktor Sosial (X2) sebesar 0,370. Karena nilai signifikansi melebihi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi

masalah heterokedastisitas. Heterokedastisitas ini merupakan pengujian yang dimaksud untuk mengetahui apakah variabel residual absolut sama tidak untuk semua pengamatan. Untuk mengetahui adanya gejala heterokedastisitas yaitu dengan menggunakan uji Praksis Glejser jika nilai heterokedastisitas-nya memiliki nilai Signifikansi $>$ nilai *alpha* (α) 0,05 maka dapat dikatakan mengalami heterokedastisitas. (Wibowo, 2012).

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi bahwa hasil DW tes adalah 2,362, dimana $n = 50$, $K-1 = 2-1 = 1$. Taraf signifikansi 5% maka diperoleh hasil $dL = 1,462$ dan $dU = 1,628$. Oleh karena itu $dU < DW < (4-dU)$, yaitu $1,628 < 2,362 < 2,372$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Autokorelasi merupakan pengujian yang dimaksudkan untuk suatu tujuan yaitu mengetahui ada tidaknya korelasi antara anggota serangkaian data yang diobservasi dan dianalisis menurut ruang waktu. Pengujian ini dengan menggunakan uji DW (Durbin-Watson).

Berdasarkan hasil tabel dibawah, hasil yang dapat diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 0,421 + 0,627X_1 + 0,247X_2$. Nilai kesimpulan konstanta sebesar 0,421 mengidentifikasi bahwa pada saat variabel Faktor Psikologi (X1), dan Faktor Sosial (X2) nilainya menunjukkan konstanta atau 0, maka variabel Pengambilan Keputusan (Y) pada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan sebesar 0,421

Hubungan variabel variabel Faktor Psikologi (X1) terhadap Pengambilan Keputusan (Y) pada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,627 menunjukkan bahwa setiap ada penambahan variabel Faktor Psikologi (X1) sebesar satu satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan Pengambilan Keputusan (Y) sebesar 0,627.

Hubungan variabel Faktor Sosial (X2) terhadap Pengambilan Keputusan (Y) pada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,247 menunjukkan bahwa setiap ada penambahan variabel Faktor Sosial (X2) sebesar satu satuan, maka pada rata-ratanya akan meningkatkan Pengambilan Keputusan (Y) sebesar 0,247.

Berdasarkan tabel uji t, diperoleh hasil $t_{tabel} = t(\alpha/2 : n - k - 1)$ maka $(0,025 : 50 - 2 - 1) = (0,025 : 47)$ maka mendapatkan hasil yang dicari di dalam tabel T sebesar 2,012. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat di lihat pada tabel *coefficients* pada kolom *sig(significance)*. Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$ atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika probabilitas nilai T atau signifikansi $> 0,05$ atau $T_{hitung} < T$

tabel maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat dilakukan pembuktian hipotesis bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima. Dari hasil hipotesis diatas, dapat disimpulkan bahwa Faktor Psikologi yang berpengaruh paling dominan terhadap Pengambilan Keputusan. Variabel Faktor Psikologi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Pengambilan Keputusan (Y), dibuktikan dengan uji t dimana $t_{hitung} 6,280 > t_{tabel} 2,012$. Dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,000 < \alpha 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, yang artinya ada pengaruh secara signifikan antara Faktor Sosial (X2) terhadap Pengambilan Keputusan (Y) nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Balikpapan. Variabel Faktor Sosial (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Pengambilan Keputusan (Y), dibuktikan dengan uji t dimana $t_{hitung} 3,345 > t_{tabel} 2,012$. Dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,002 < \alpha 0,05$.

Dari hasil penelitian diatas, dapat diketahui variabel yang paling dominan adalah variabel faktor psikologi karena hasil data dibuktikan dengan uji t dimana $t_{hitung} 6,280 > t_{tabel} 2,012$ dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,000 < \alpha 0,05$. Dibandingkan dengan faktor sosial

dimana t_{hitung} 3,345 > t_{tabel} 2,012 dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,002 < \alpha$ 0,05. Juga hasil dilapangan menunjukkan dengan indikator faktor psikologi yakni motivasi, persepsi, proses belajar, serta keyakinan dan sikap menghasilkan persentase yang signifikan dalam angket jawaban responden.

Hasil uji f menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari perhitungan uji f tersebut menghasilkan $F_{hitung} = 1439,801$ dengan demikian sesuai kriteria pengujian signifikansi regresi, bahwa F_{hitung} harus lebih besar dari F_{tabel} diperoleh hasil perhitungan 1439,801 > 3,16 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan Faktor Psikologi dan Faktor Sosial berpengaruh secara bersama-sama terhadap Pengambilan Keputusan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kota Balikpapan.

Hasil penelitian di atas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel insidental dan populasi pada nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Balikpapan tentang

faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Setelah dilakukan olah data mengenai demografi dan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

Dari hasil demografi responden dalam penelitian ini, kebanyakan nasabah berjenis kelamin perempuan, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yeyen Fitriani yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat, yaitu lebih banyak nasabah perempuan dari pada nasabah laki-laki.

Hasil demografi responden tentang usia nasabah mayoritas adalah usia 19-53 tahun. Karena pada usia produktif, banyak nasabah telah mengetahui informasi dan pengetahuan untuk mengambil sebuah keputusan, salah satunya keputusan untuk memilih bank syariah, hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yeyen Fitriani yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat, yaitu usia nasabah mayoritas adalah usia 19-53 tahun.

Hasil demografi responden tentang pekerjaan nasabah mayoritas adalah wiraswasta. Hal ini karena di Indonesia banyak berdiri badan usaha swasta. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Yeyen Fitriani yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat.

Hasil demografi responden tentang pendidikan terakhir nasabah mayoritas adalah Sekolah Menengah Atas. Faktor pendidikan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi pola pikir masyarakat untuk mendapatkan informasi, dimana informasi tersebut dibutuhkan untuk pengetahuan nasabah tentang produk perbankan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Setiadi (2010) yaitu proses mencari informasi secara aktif dimana ia mencari bahan-bahan bacaan, menelepon teman-temannya, dan melakukan kegiatan untuk mempelajari yang lain. Umumnya jumlah aktivitas pencarian konsumen akan meningkat bersamaan dengan konsumen berpindah dari situasi pemecahan masalah yang terbatas ke pemecahan masalah yang ekstensif. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah memilih bank syariah terdapat dua faktor yang terdiri dari faktor psikologi dan sosial.

Faktor pertama yaitu faktor psikologi, dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis diperoleh hasil yang paling dominan dengan persentase sebesar 62,7% dan hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yeyen Fitriani yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah

Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Setiadi (2010) yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dapat dilihat dari faktor internal berupa faktor psikologi yang mencakup motivasi, persepsi, proses belajar, serta kepercayaan dan sikap.

Faktor kedua yaitu faktor sosial, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan terhadap individu dengan presentase sebesar 24,7% dan hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Umi Hanik, Jati Handayani yang berjudul Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri) dan Ade Ayu Dwijayanti yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Simpanan Bank BNI Syariah Kota Kediri terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan sebuah keputusan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Setiadi (2010) yaitu faktor sosial merupakan faktor yang terdiri dari kelompok acuan, keluarga, peran dan status yang dapat mempengaruhi individu dalam mengambil sebuah keputusan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yeyen Fitriani yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di

Kecamatan Ciputat juga menjadikan faktor psikologi dan sosial sebagai faktor internal yang mempengaruhi konsumen dalam memilih bank syariah. Dalam penelitian ini diketahui pula bahwa faktor psikologi adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh faktor internal terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih menabung pada bank syariah maka dapat ditarik kesimpulan : Pertama, Faktor Psikologi dan Faktor Sosial secara bersama-sama berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah Bank BNI Syariah kantor cabang Kota Balikpapan. Dari perhitungan uji f tersebut menghasilkan $F_{hitung} = 1439,801$ dengan demikian sesuai kriteria pengujian signifikansi regresi, bahwa F_{hitung} harus lebih besar dari F_{tabel} diperoleh hasil perhitungan sebesar $1439,801 > 3,16$ dan nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05 diperoleh hasil perhitungan sebesar $0,000 < 0,05$. Kedua, Faktor Psikologi yang berpengaruh paling dominan terhadap Pengambilan Keputusan. Dibuktikan dengan uji t dimana $t_{hitung} 6,280 > t_{tabel} 2,012$. Dan pada taraf signifikan $\alpha = 0,000 < \alpha 0,05$.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi (2009). *Perbankan Syariah*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Agus Triono, Rachmadi (2012). *Pengambilan Keputusan Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, Suharsimi (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ettah dan Sopiah (2013). *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Ida Nurlaeli (2017). Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BPRS Di Banyumas. *Vol. 27 No. 2 hal. 75-106*
- Kasmir (2014). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir (2012). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler dan Amstrong (1996). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo
- Otoritas Jasa Keuangan Tersedia online di <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> diakses pada tanggal 25 April 2018
- Pengertian Analisis Faktor Menurut Para Ahli Tersedia online di <http://www.masterpendidikan.com/2017/04/4-pengertian-analisis-faktor-menurut-para-ahli.html> diakses pada tanggal 25 April 2018
- Perbankan Syariah Kinerja Di Balikpapan Stagnan Tersedia online di

- <http://kalimantan.bisnis.com/read/20171006/436/696491/perbankan-syariah-kinerja-di-balikpapan-stagnan> diakses pada tanggal 25 September 2018
- Rudito dan Famiola (2013). *Social Mapping*, Bandung : Rekayasa Sains Sejarah BNI Syariah. Tersedia online di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi> diakses pada tanggal 10 Juli 2018
- Setiadi, Nugroho J (2003). *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Kencana
- Setiadi, Nugroho J (2010). *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Kencana
- Siti Umi Hanik, Jati Handayani (2014). Keputusan Nasabah Dalam Memilih Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri). *Vol. 22 No. 2 hal 188-202*
- Sudarmanto R. Gunawan. (2013). *Statistik Terapan Berbasis Komputer*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryabrata, Sumadi (1998). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal 233
- Syah, Muhibbin (2010). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya, hal 219
- Wibowo, Agung Edy (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media
- Widiyono, Thy (2006.) *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, hal 24 dan 30
- Widyosiswoyo, Supartono (2004). *Ilmu Budaya Dasar*. Bogor: Ghalia Indonesia, hal 33-35
- Wirawan Sarwono, Sarlito (2012). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Yeyen Fitriani (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat. *Vol. 1 No. 1 hal 19-27*
- Zainul Arifin (1999). *Memahami Bank Syariah – Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, Jakarta: AlvaBet
- Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja dan Siti Hamidah Rustiana (2016). Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat). *Vol. 1 No. 1 hal 1-12*
- Zuraya, Nidia. (31 Oktober 2017). 2018 Wajah Perbankan Syariah Berubah. *Republika*, hal.1