

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PENSIUN DI PT. BANK SYARIAH
MANDIRI AREA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
(FAI) Universitas Islam Riau (UIR) untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)*



OLEH :

**DINA MAISYAROH
NPM : 152310178**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الزيتونية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 11 April 2019 Nomor : 175/Kpts/Dekan/FAI/2019, maka pada hari ini Sabtu Tanggal 13 April 2019 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Nama | : Dina Maisyaroh |
| 2. NPM | : 152310178 |
| 3. Program Studi | : Ekonomi Syariah (S.1) |
| 4. Judul Skripsi | : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru |
| 5. Waktu Ujian | : 08.00 - 09.00 WIB |
| 6. Lulus Yudicium / Nilai | : 90 (A) |
| 7. Keterangan lain | : Ujian berjalan dengan lancar dan aman |

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy

Sekretaris

Boy S. Bakhri, SE, M.Sc, Ak

Dosen Penguji :

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| 1. Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy | : Ketua |
| 2. Boy S. Bakhri, SE, M.Sc, Ak | : Sekretaris |
| 3. Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag | : Anggota |
| 4. Zulfadli Hamzah, M.IFB | : Anggota |

Dekan,
Fakultas Agama Islam UIR,

Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy
NIDN. 025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Alamat: Jl. Kahar Muzakkar No. 10, Marpada, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28154
Telp. +62 781 674674 Fax. +62 781 674634 Email: fakultas@iir.ac.id, www.iir.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini dimunagaskan dalam sidang ujian sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau:

Nama : DINA MAISYAROH

NPM : 152310178

Hari/Tanggal : Sabtu, 13 April 2019

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi: **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.**

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1).

PANITIA UJIAN SKRIPSI
TIM PENGUJI

KETUA

SEKRETARIS

Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN:1025066901

Boy Svamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak
NIDN:1012097002

PENGUJI I

PENGUJI II

Dr. Daharri Astuti, Lc, M.Ag
NIDN:1005107201

Zulfadli Hamzah, M.IFB
NIDN:1024028802

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau



Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN:1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Alamat: Jalan Pahlawan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28126
Telp. +62 75 8748743 Fax. +62 751 874834 Email: fak@uicr.ac.id Website: www.uicr.ac.id

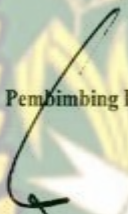
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : DINA MAISYAROH
NPM : 152310178
Pembimbing I : Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy
Pembimbing II : Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak
JudulSkripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiundi PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Zulkifli, MM. Dr. ME.Sy
NIDN:1025066901


Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak
NIDN:1012097002

Turut Menyetujui

Ketua Prodi
Ekonomi Syariah


Boy Svamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak
NIDN:1012097002

Dekan
Fakultas Agama Islam


Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN:1025066901





UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Alamat: Jalan Sultanudin, Pekanbaru, Riau 20111, Kepulauan Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 20111
 Telp. +62 761 974243, Fax. +62 761 974094, Email: fak@unraiau.ac.id, Website: www.unraiau.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : DINA MAISYAROH

NPM : 152310178

Pembimbing I : Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy

Pembimbing II : Boy Syamsul Bakhri, S.E. M.Sc. Ak

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiundi PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing II	Berita Bimbingan	Taraf
1	15 Desember 2018	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan BAB I	[Signature]
2	20 Desember 2018	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan BAB II	
3	09 Desember 2019	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan BAB III	
4	15 Desember 2019	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan Data	
5	08 Desember 2019	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan BAB IV	
6	22 Desember 2019	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan BAB V	
7	23 Desember 2019	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Perbaikan Kesimpulan	
8	01 Desember 2019	Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy	Persetujuan ACC	

Pekanbaru, 16 April 2019

Diketahui oleh
 Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
 NIDN:1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Alamat: Jalan Kemuning No. 11, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp: +62701874074 Fax: +62701874034 Email: fakultas@iain-riau.ac.id www.iain-riau.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap:

Nama : DINA MAISYAROH

NPM : 152310178

Pembimbing I : Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy

Pembimbing II : Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak

Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.**

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing I	Berita Bimbingan	Paraf
1	13 November 2018	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan BAB I	
2	15 November 2018	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan BAB II	
3	20 Desember 2018	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan BAB III	
4	29 Desember 2018	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan Kata Pengantar	
5	10 Januari 2019	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan Daftar Tabel	
6	19 Januari 2019	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan Abstrak	
7	24 Januari 2019	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Perbaikan BAB V	
8	31 Januari 2019	Boy Syamsul Bakhri, S.E, M,Sc, Ak	Persetujuan (ACC)	

Pekanbaru, 16 April 2019

Diketahui oleh
Dekan Fakultas Agama Islam

Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN: 1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

جامعة الإسلام الرياوي

Alamat: Jalan Kaharudin Mulyadi, No. 11, Kampus III Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28224
Telp. +62 701 624074, Faks. +62 701 674634, Email: fakultas@iain-riau.ac.id, www.iain-riau.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy

Sponsor

Boy Syamsul Bakhri, SE, M. Sc. Ak

Co. Sponsor

Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak

Ketua Program Studi



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini bahwa mahasiswa yang ditanya di bawah ini

Nama : DINA MAISYAROH

NPM : 152310178

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya, dapat dipertanggung jawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah Plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru 16 April 2019

Yang membuat pernyataan


DINA MAISYAROH

NPM. 152310178

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta hidayahnya sehingga penulis diberikan kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Selanjutnya shalawat beriring salam tidak lupa penulis sampaikan kepada baginda Rasulullah SWT, keluarga dan para sahabat serta orang-orang yang selalu teguh hatinya di jalan Allah SWT.

Penulis memilih judul ini dikarenakan ingin mengetahui masalah pembiayaan pensiun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Teori mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dapat mempengaruhi nasabah untuk mengajukan pembiayaan pensiunserta menghimpun dan menyalurkan dana dalam pengembangan serta mempermudah merekrut nasabah untuk memilih pembiayaan pensiun.

Dalam penulisan proposal ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Dengan keterbatasan kemampuan serta keterbatasan waktu dan kesempatan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiundi Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru”

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH,M.C.L
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Zulkifli, M.M, ME.Sy.
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE,M.Sc,Ak,di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
4. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Zulkifli M.M, ME.Sy dan Bapak Boy Syamsul Bakhri SE,MSc,Ak, yang penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan dan saran-saran kepada penulis dalam menulis proposal ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen erta karyawan/karyawati Fakultas Agama Islam Unuversitas Islam Riau yang membekali penulis dengan ilmu yang sangat berarti.

Semoga segala saran, bimbingan, dan nasehat yang telah diberikan kepada penulis hanya Allah SWT yang dapat membalasnya dan menjadikannya sebagai suatu amal ibadah, Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Pekanbaru, 23 Maret 2019

Wassalam Penulis

Dina Maisyaroh

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen	10
1. Pengertian Konsumen dan Perilaku Konsumen	10
a. Pengertian Konsumen	10
b. Pengertian Perilaku Konsumen	10
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	11
3. Proses Pengambilan Keputusan	15
4. Pengambilan Keputusan	17
5. Keputusan Menjadi Nasabah	19
B. Pembiayaan	19
1. Pengertian Pembiayaan	19
2. Fungsi Pembiayaan	21
3. Manfaat Pembiayaan	21
4. Jenis-jenis Pembiayaan	24
5. Tujuan Analisis Pembiayaan	26
6. Prinsip-prinsip Pemberian Pembiayaan	26

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

C. Pensiun	27
1. Pengertian Pensiun	27
2. Tujuan dan Fungsi Pensiun	28
3. Manfaat Pensiun	30
4. Jenis-jenis Dana Pensiun	32
D. Tinjauan Penelitian Relevan	33
E. Variabel Penelitian	35
F. Operasional Variabel	36
G. Kerangka Konseptual	37
H. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Populasi dan Sampel	40
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	41
1. Sumber Data	41
2. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Pengolahan	42
G. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Instrumen	43
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reliabilitas	45
2. Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolinieritas	45
c. Uji Heteroskedastisitas	45
d. Uji Autokorelasi	45
3. Uji Hipotesis	46
a. Analisis Regresi Linier Berganda	46

b. Uji Parsial (t-test)	47
c. Uji Simultan (f-Test)	47
d. Koefisien Korelasi	48
e. Koefisien Determinasi	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	49
1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah	49
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri	52
3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri	53
4. Produk-Produk PT. Bank Syariah Mandiri	53
B. Deskripsi Data Responden	58
C. Analisis Data	77
1. Uji Instrumen Penelitian	77
2. Uji Asumsi Klasik	80
3. Uji Hipotesis	83
D. Pembahasan Hasil Temuan	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Jalan Jendral Sudirman Pekanbaru (Tahun 2015-2017) 4
Tabel 2	Konsep Operasional 36
Tabel 3	Waktu dan Kegiatan 39
Tabel 4	Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert 40
Tabel 5	Interprestasi Koefisien Korelasi 48
Tabel 6	Kelamin Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 58
Tabel 7	Pensiun Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 59
Tabel 8	Pendidikan Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 59
Tabel 9	Penggunaan Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 60
Tabel 10	Tanggapan Nasabah Tentang Kebudayaan dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 61
Tabel 11	Tanggapan Nasabah Tentang Subbudaya dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 62
Tabel 12	Tanggapan Nasabah Tentang Kelas Sosial dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 62
Tabel 13	Tanggapan Nasabah Tentang Kelompok acuan dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru 63
Tabel 14	Tanggapan Nasabah Tentang Keluarga dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru .. 63
Tabel 15	Tanggapan Nasabah Tentang Peran dan Status dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru 64

Tabel 16	Tanggapan Nasabah Tentang Usia dan Siklus tahap hidup dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.....	65
Tabel 17	Tanggapan Nasabah Tentang Pekerjaan dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	66
Tabel 18	Tanggapan Nasabah Tentang Kepribadian dan konsep diri dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	66
Tabel 19	Tanggapan Nasabah Tentang Gaya hidup dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	67
Tabel 20	Tanggapan Nasabah Tentang Motivasi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	68
Tabel 21	Tanggapan Nasabah Tentang Persepsi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	68
Tabel 22	Tanggapan Nasabah Tentang Gaya hidup Pembelajaran dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.....	69
Tabel 23	Tanggapan Nasabah Tentang Persepsi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	69
Tabel 24	Tanggapan Nasabah Tentang Produk dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	70
Tabel 25	Tanggapan Nasabah Tentang Harga dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	71
Tabel 26	Tanggapan Nasabah Tentang Tempat dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	72
Tabel 27	Tanggapan Nasabah Tentang Promosi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru..	72
Tabel 28	Tanggapan Nasabah Tentang Pengenalan kebutuhan (masalah) dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	73

Tabel 29	Tanggapan Nasabah Tentang Pencarian informasi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	74
Tabel 30	Tanggapan Nasabah Tentang Evaluasi alternatif dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	75
Tabel 31	Tanggapan Nasabah Tentang Keputusan Pembelian dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	75
Tabel 32	Tanggapan Nasabah Tentang Perilaku Sesudah Pemakaian dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	76
Tabel 33	Tanggapan Nasabah Tentang Evaluasi setelah pemakaian dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	77
Tabel 34	Hasil Uji Validitas	78
Tabel 35	Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 36	Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 37	Hasil Uji Mulikolinearitas	81
Tabel 38	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 39	Hasil Uji Autokorelasi	83
Tabel 40	Analisis Regresi Linier Berganda	84
Tabel 41	Hasil Uji Persial	86
Tabel 42	Hasil Uji Persial	88
Tabel 43	Hasil Uji Koefisien Korelasi	89
Tabel 44	Hasil Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1: Proses Keputusan Pembelian	17
Gambar 2: Kerangka Konseptual	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Responden

Lampiran 2 : Surat Keputusan Dosen Pembimbing

Lampiran 3 : Surat Riset BSM Cabang Pekanbaru

Lampiran 4 : Dokumentasi Pengisian Angket di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru

Lampiran 5 : Tabulasi Data Responden

Lampiran 6 : Output Hasil Data SPSS

Lampiran 7 : Surat Pernyataan Plagiat

Lampiran 8 : Surat Keterangan Translate Arab dan Inggris



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PENSIUN DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI AREA PEKANBARU

DINA MAISYAROH

152310178

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk menggunakan produk pembiayaan pensiun, dimana pembiayaan pensiun masih jarang ditemukan. Melalui pembiayaan pensiun diharapkan dapat memberikan solusi bagi kebutuhan keluarga serta mengurangi beban masyarakat untuk biaya di masa tua. Rumusan masalah adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. BSM Area Pekanbaru. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. BSM Area Pekanbaru. Jenis penelitian lapangan (field research) yang menggunakan metode kausalitas. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Dengan jumlah nasabah 65 orang yang mengajukan pembiayaan pensiun di PT. BSM Area Pekanbaru dari tahun 2015-2017. Teknik pengambilan sampel total sampling. Dengan teknik pengumpulan data; observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data kuantitatif digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS for Windows Versi 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi dan bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah. Diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 92,3% sehingga memiliki hubungan yang kuat. Kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dapat dilihat dari F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($67,889 > 2,37$). Kesimpulannya terdapat kontribusi antara kelima variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi sebesar 83,9% dan sisanya 16,1% tidak termasuk dalam penelitian ini, jadi kelima variabel bebas mempengaruhi keputusan nasabah sehingga memiliki hubungan yang kuat.

Kata Kunci: Perbankan, Nasabah, , Pembiayaan, Pensiun.

ABSTRACT

FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER DECISIONS IN SUBMITTING PENSION FINANCING AT PT. BANK SYARIAH MANDIRI PEKANBARU AREA

DINA MAISYAROH

152310178

This research was motivated by the increasing of daily need to use pension financing products where pension financing is still rarely found. Through pension financing, it is expected to provide solutions for family needs and reduce the burden on the community for costs in old age. The formulation of problem in this reseach was what factors are influence the customer's decision in applying for pension financing at PT. BSM Pekanbaru area. The purpose of this reseach was to determine the factors that influence customer decisions in applying for pension financing at PT.BSM Pekanbaru area. It was field research with causality method. Data sources were used primary and secondary data. With the number of customers of 65 people who apply for pension financing at PT. BSM Pekanbaru area in 2015-2017. Total sampling was used in taking the samples. In collecting the data, it used observation, questionnaire and documentation. In analyzing quantitative data was used analysis of multiple linear regressions by using SPSS for Windows 24.0 version. The result of the reseach showed that there was a significant effect between cultural, social, personal, psychological and marketing factors on customer decisions. It was known that the correlation coefficient was 92.3%, so it showed strong relationship. The five independent variables together had a significant effect on customer decisions that can be seen from F count higher than F table ($67,889 > 2,37$). In conclusion, it can be concluded that there is a contribution between the five independent variables (X) on the dependent variable (Y). The determination coefficient was 83.9% and the others 16.1% was not included in this reseach, so the five independent variables influence customer decisions so that they had a strong relationship.

Key words: Banking, Customer, Financing, Pension.

ملخص

العوامل التي تؤثر على قرارات الزبون التي تقدم تمويل المعاشات التقاعدية في الشركة

بنك شريعة مانديري نطاق باكنبارو

دينا مايشاره

152310178

خلفية هذا البحث هو الحاجة المتزايدة للمجتمع لاستخدام منتجات تمويل المعاشات التقاعدية، حيث نادراً ما يوجد تمويل للمعاشات التقاعدية. من خلال تمويل المعاشات التقاعدية، من المتوقع أن توفر حلولاً لاحتياجات الأسرة وتخفيف العبء على المجتمع عن تكاليف الشيخوخة. صياغة المشكلة هي ما العوامل التي تؤثر على قرارات الزبون التي تقدم تمويل المعاشات التقاعدية في الشركة بنك شريعة مانديري نطاق باكنبارو. يهدف البحث إلى تحديد العوامل التي تؤثر على قرارات الزبون التي تقدم تمويل المعاشات التقاعدية في الشركة بنك شريعة مانديري نطاق باكنبارو. نوع البحث الميداني التي يستخدم طريقة السببية. المصادر البيانات المستخدمة البيانات الأولية والبيانات الثانوية. مع عدد الزبائن من 65 شخصا الذين يتقدمون بطلب للحصول على تمويل التقاعد في الشركة بنك شريعة مانديري نطاق باكنبارو من 2015-2017. وتقنية أخذ العينات العينة الكلية. مع تقنيات جمع البيانات؛ الملاحظة والاستبيان والتوثيق. عند تحليل البيانات الكمية، استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية لنظام وندوش الإصدار 24.0. أظهرت النتائج أن الاختبار الجزئي كان له تأثير كبير بين العوامل الثقافية والاجتماعية والشخصية والنفسية والتسويقية في قرارات الزبائن. من المعروف أن معامل الارتباط هو 92.3% لذا فإن لديه علاقة قوية. المتغيرات الخمسة المستقلة مجتمعة لها تأثير كبير على قرارات الزبائن يمكن رؤيتها من فالحساب أكبر من فالجدول $889,67 > 2,37$. وفي الختام، هناك مساهمة بين المتغيرات المستقلة الخمسة (X) على المتغير التابع (Y) تبلغ قيمة معامل التحديد 83.9% والنسبة المتبقية البالغة 16.1% غير مدرجة في هذا البحث، وبالتالي فإن المتغيرات المستقلة الخمسة تؤثر على قرارات الزبائن حتى يكون لديهم علاقة قوية.

الكلمات الرئيسية: المصرفية، الزبون، التمويل، المعاشات التقاعدية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya kehidupan masyarakat erat hubungannya dengan kegiatan ekonomi. Perilaku masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya terlihat ketika melakukan kegiatan transaksi atau bermuamalah dengan pihak lain. Salah satunya, melakukan investasi yang diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan hidup di masa datang.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Usaha meningkatkan peranan bank, pemerintah perlu memberikan kesempatan yang lebih luas kepada dunia perbankan nasional untuk tumbuh dan berkembang secara sehat dan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.

Program dana pensiun di Indonesia dilaksanakan oleh lembaga pemerintah maupun swasta. Pelaksanaan dana pensiun pemerintah Indonesia antara lain Jamsostek, suatu program kontribusi tetap wajib untuk Karyawan Swasta dan BUMN dibawah Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Namun Departemen Keuangan memegang peranan dalam pengawasannya sesuai dengan (Undang-Undang No.3/1992).

Dalam hal ini, Bank Syariah Mandiri memberikan berbagai pelayanan kepada nasabahnya dan salah satunya adalah berupa pembiayaan pensiun. Dalam program pembiayaan, salah satu produk pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Pekanbaru adalah pembiayaan pensiun yang merupakan pembiayaan konsumtif yang hanya diberikan kepada para pensiun yang berasal dari lingkungan pensiun karyawan, (PNS, BUMN atau BUMD) atau janda pensiun. Pembiayaan pensiun ini merupakan pemberian fasilitas pinjaman baik digunakan sebagai biaya sekolah anak, menikahkan anak, renovasi rumah, modal usaha ataupun biaya haji. Dimana peminjam diharuskan untuk memberikan agunan atau jaminan berupa SK (Surat Keputusan) Pensiun atau KARIP, dengan limit maksimal pembiayaan pensiunan yang ditawarkan pernasabah sampai dengan jumlah pembiayaan maksimal Rp 100.000.000.00-350.000.000.00, jangka waktu pembiayaan (1) tahun sampai dengan (15) tahun dan akad yang digunakan untuk pembiayaan adalah akad murabahah atau ijarah.

Manfaat pensiun bukan saja hanya memberikan kepastian penghasilan dimasa depan, akan tetapi juga ikut memberikan motivasi untuk lebih giat bekerja. Pedoman Tata Kelola Dana Pensiun diharapkan akan disusun dengan berpedoman pada kaidah yang meliputi keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountabilily*), pertanggungjawaban (*responsibility*), kemandirian(*independency*), serta kesetaraan dan kewajaran (*fairness*) (Soemitra, 2009: 292-293).

Oleh karena itu, pembiayaan pensiun ini cukup diminati oleh pensiunan khususnya di kota Pekanbaru. Pembiayaan kepada para pensiunan yaitu pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja dan konsumtif lainnya dengan sistem syariah sesuai ketentuan agama Islam. Ini dimaksudkan agar nasabah lebih tentram dan nyaman karena ada berkah di setiap transaksinya. Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan langsung uang pensiun yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) (Nesner, 2014 : 102).

Adapun fenomena yang terjadi di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru menurunnya kebutuhan masyarakat untuk mengajukan pembiayaan pensiun yang memberikan bantuan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, dengan adanya pembiayaan pensiun diharapkan dapat memberikan solusi bagi kebutuhan keluarga untuk berbagai kebutuhan serta mengurangi beban masyarakat untuk biaya di masa tua.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di lapangan dapat dilihat bahwa gambaran perkembangan aset pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri terus meningkat dapat kita lihat dari data jumlah nasabah yang diperoleh dari PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Tabel 1 : Jumlah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru (Tahun 2015-2017).

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2015-2016	26	13	38
2	2016-2017	15	12	27
	Jumlah			65

(Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Jl. Jenderal Sudirman Pekanbaru).

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan pensiun pada PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2015-2016 jumlah nasabah pembiayaan pensiun meningkat menjadi 38 orang, pada tahun 2016-2017 jumlah nasabah pembiayaan pensiun menurun menjadi 27 orang, perkembangan diatas menunjukkan jumlah nasabah pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri menurun. Namun sejak tahun 2016-2017 mulai berkurang karena produk Bank Syariah Mandiri semakin banyak serta berkurangnya promosi yang dilakukan. Hal itu menjadi tantangan bagi Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan jumlah nasabah yang mengajukan/menggunakan pembiayaan dana pensiun.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih dalam faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “

1. Apakah faktor budaya mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
2. Apakah faktor sosial mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
3. Apakah faktor pribadi mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
4. Apakah faktor psikologis mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
5. Apakah faktor pemasaran mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
6. Apakah faktor budaya, sosial, pribadi, psikologis, pemasaran mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor budaya mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
2. Mengetahui faktor sosial terhadap keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
3. Mengetahui faktor pribadi mempengaruhi keputusan nasabah Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
4. Mengetahui faktor psikologis mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
5. Mengetahui faktor pemasaran mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
6. Mengetahui faktor budaya, sosial, pribadi, psikologis, pemasaran mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi perusahaan tentang” Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru”.
2. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan yang bermanfaat bagi pihak bank, manajemen bank dan sebagai acuan dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru
3. Penelitian ini secara praktis dapat memberikan masukan terhadap sistem syariah serta menambah ilmu bagi pembaca terutama bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan melihat secara keseluruhan terhadap masalah ini penulis penelitian ini disusun dengan suatu sistem yang diatur agar dapat mengarah kepada pembahasan serta sesuai dengan judul yang dikehendaki. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BABI : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian; serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang berbagai teori yang terkait dengan penelitian, yaitu Pengertian Konsumen dan Perilaku Konsumen; Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen; Proses Pengambilan Keputusan; Pengambilan Keputusan (*Decision Making*); Keputusan Menjadi Nasabah; Pengertian Pembiayaan; Fungsi Pembiayaan; Manfaat Pembiayaan; Jenis-Jenis Pembiayaan; Tujuan Analisis Pembiayaan; Prinsip-prinsip Pemberian Pembiayaan; Pengertian Pensiun; Tujuan dan Fungsi Pensiun; Manfaat Pensiun; Jenis-Jenis Dana Pensiun; Mekanisme DPLK Syariah; Sistem Pembayaran Pensiun; Asas-Asas Dana Pensiun; Tinjauan Penelitian Relevan; Konsep Operasional; Karangka Konseptual dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian; Subjek dan Objek Penelitian; Populasi dan Sampel Penelitian; Teknik Pengumpulan Data; Teknik PengolahData; Teknik Analisis Data (Uji Instrumen; Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis).

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Deskripsi Data, Analisis Data, dan Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat diberikan atas masalah yang ada.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Konsumen dan Perilaku Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen adalah salah satu pelaku ekonomi yang selalu dihadapkan pada berbagai alternatif pilihan. Konsumen dalam berperilaku ditentukan oleh ketersediaan lapangan kerja, tingkat upah dan keterampilan yang dimiliki. Konsumen sebagai pengambil keputusan perilakunya sangat di batasi oleh beberapa faktor seperti: harga produk dan pendapatan yang diterimanya (Murni, 2012 : 130).

b. Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen, seperti yang didefinisikan oleh Schiffman dan Kanuk (2000), adalah “ Proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya”. Jadi dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan (*decision units*), baik individu, kelompok, ataupun organisasi, membuat

keputusan-keputusan beli atau melakukan transaksi pembelian suatu produk dan mengkomsumsinya (Prasetijo dan Ihalauw, 2005: 9).

Perilaku Konsumen adalah suatu aktivitas seseorang yang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk untuk memenuhi kebutuhan. Perilaku konsumen merupakan hal yang menjadi landasan bagi konsumen dalam membuat keputusan pembelian. Sumber yang berasal dari Al-Qur'an yaitu surat Al- A'raf ayat 31 yang berbunyi :

يٰۤاٰدَمُ خُذْ زِيْنَتَكَ مِنْ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلْ وَاشْرَبْ وَلَا تُسْرِفْ ۗ اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ
{٣١}

Artinya:

Hai anak Adam, pakailah pakaian kalian yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen dalam pembelian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor budaya, sosial dan pribadi.

a. Faktor Budaya

1. Budaya

Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar.

2. Subbudaya

Masing-masing budaya terdiri atas subbudaya yang lebih kecil yang membarikan lebih banyak ciri dan sosialisasi khusus bagi anggota-anggotanya.

3. Kelas sosial

Pada dasarnya, semua masyarakat memiliki strata sosial. Kelas sosial tidak hanya mencerminkan penghasilan, tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, dan tempat tinggal.

b. Faktor Sosial

Rangkuti (2009) menyatakan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor sosial antara lain kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial.

1. Kelompok Acuan

Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap orang tersebut yang dinamakan dengan kelompok keanggotaan.

2. Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, serta menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh.

3. Peran dan Status Sosial

Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang, tiap peran dapat menghasilkan status.

c. Faktor Pribadi atau Individu

Faktor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai. Hal tersebut sangat penting bagi pemasar karena memiliki dampak langsung pada perilaku konsumen.

1. Usia dan Siklus tahap hidup. Dalam hal ini, konsumsi di bentuk oleh siklus hidup karena seseorang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya.
2. Pekerjaan dan Lingkungan ekonomi. Dalam hal ini, pekerjaan dan lingkungan ekonomi sangat memengaruhi pola konsumsi seseorang sehingga para pemasar harus mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang memiliki minat diatas rata-rata terhadap produk dan jasa mereka.
3. Kepribadian dan konsep diri. Dalam hal ini, setiap individu memiliki perbedaan terhadap sesuatu yang dapat memengaruhi perilaku pembeliannya.
4. Gaya hidup dan nilai. Dalam hal ini, setiap individu memiliki gaya hidup dan nilai yang berbeda. Gaya hidup adalah pola seseorang di dunia yang terungkap pada aktivitas, minat, dan opini. Para pemasar berusaha mencari hubungan antara produk dan kelompok gaya hidup (Zainal dkk, 2017: 235-239).

d. Faktor Psikologis

1. Motivasi

Seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat biogenis, kebutuhan tersebut muncul dari tekanan biologis seperti lapar, haus, dan tidak nyama.

2. Persepsi

Seseorang yang termotivasi siap untuk bertindak. Bagaimana seseorang yang termotivasi bertindak akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu.

3. Pembelajaran

Saat orang bertindak, mereka bertambah pengetahuannya. Pembelajaran meliputi perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.

4. Keyakinan dan sikap

Melalui bertindak belajar, orang mendapatkan keyakinan dan sikap. Keduanya kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka (Rangkuti, 2009 :103).

e. Faktor Bauran Pemasaran

1. Produk (*Product*)

Keputusan-keputusan tentang produk ini mencakup penentuan bentuk penawaran produk secara fisik bagi produk barang, merek yang akan ditawarkan atau ditempelkan pada produk tersebut (*brand*), fitur yang ditawarkan di dalam produk tersebut,

pembungkus, garansi, dan servis sesudah penjualan (*after sales service*).

2. Harga (*Price*)

Pada setiap produk atau jasa yang ditawarkan, bagian pemasaran dapat menentukan harga pokok dan harga jual suatu produk. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam suatu penetapan harga antara lain biaya, keuntungan, harga yang ditetapkan oleh pesaing dan perubahan keinginan pasar.

3. Promosi (*Promotions*)

Promosi merupakan komponen yang di pakai untuk memberi tahanan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut.

4. Tempat(*Place*)

Termasuk dalam sistem transportasi antara lain keputusan tentang pemilihan alat transportasi, penentuan jadwal pengiriman, rute yang harus di tempuh dan seterusnya.

3. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan konsumen menunjukkan peta pikiran konsumen yang pemasar dan manajer bisa gunakan untuk membantu memberi arah bauran produk, komunikasi dan strategi penjualan. Proses pengambilan keputusan konsumen ada 6 tahap yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif,

keputusan pembelian, perilaku sesudah pemakaian, dan evaluasi setelah pemakaian, dalam Blackwell (2001: 71).

a. Pengenalan kebutuhan (masalah)

Titik awal dari semua keputusan mengajukan adalah kebutuhan nasabah. Pengenalan kebutuhan terjadi saat perasaan individu merasakan perbedaan antara apa yang dia terima dan kenyataannya.

b. Pencarian informasi

Setelah pengenalan kebutuhan terjadi, konsumen akan mulai mencari informasi dan solusi untuk memuaskan kebutuhannya yang belum terpenuhi.

c. Evaluasi alternatif

Ada beberapa proses evaluasi keputusan konsumen membandingkan apa yang mereka ketahui tentang perbedaan antar produk dan merek serta apa yang menurut mereka paling penting dan mulai mempersempit wilayah pencarian alternatif sebelum akhirnya mereka membeli salah satu dari alternatif tersebut.

d. Keputusan Pembelian

Setelah melalui dua fase, konsumen memutuskan apakah membeli atau tidak. Mungkin, ia harus tiga fase sebelum membuat keputusan membeli atau tidak produk tertentu sesuai rencananya. Tetapi konsumen terkadang membeli sesuatu yang berbeda dari apa yang diniatkan sebelumnya.

e. Perilaku Sesudah Pemakaian

Setelah terjadi pembelian, konsumen telah memilih produk dan konsumsi dapat terjadi pada saat konsumen menggunakan produk.

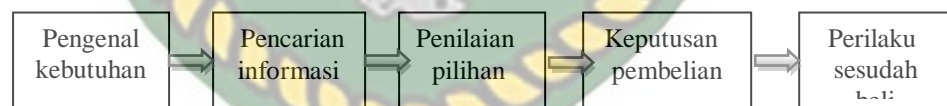
f. Evaluasi setelah pemakaian

Setelah pemakaian, langkah selanjutnya adalah evaluasi, di mana konsumen merasakan puas atau tidak puas terhadap produk yang telah dikomsumsinya (Rangkuti, 2009: 122-124)

4. Pengambilan Keputusan (*decision making*)

Pengambilan keputusan adalah sebagai proses memilih tindakan tertentu dalam menghadapi masalah atau menangani kesempatan yang ada (Ivancevich, 2006 : 158). Pengambilan keputusan merupakan tindakan memilih alternatif solusi atau kebijakan yang dinilai paling tepat dan menguntungkan baik secara materil maupun non material untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi (Setiadi, 2013 :14).

Gambar 1 : Proses Keputusan Pembelian



Disalin dan disesuaikan dari Kotler & Armstrong 1997 (Ginting, 2011:49).

Fungsi pengambilan keputusan terkait dengan permasalahan yang dihadapi. Artinya, manajer perlu mengambil satu keputusan untuk setiap masalah yang dihadapi dalam setiap proses aktivitas pencapaian sasaran organisasi. Apabila keputusan ditujukan untuk menanggulangi masalah, maka berdasarkan pengalaman empirik ditemukan banyak bentuk keputusan. Bertitik tolak dari akumulasi dan intensitas masalah yang timbul dan dihadapi oleh organisasi, Herbert A. Simon (dalam Gibson et.al. 1989: 462) membedakan dua jenis keputusan:

- a. Keputusan yang diprogram (*programmed decisions*). Jika sering terjadi situasi khusus, maka biasanya akan digunakan prosedur rutin untuk memecahkannya. Jadi, keputusan dapat diprogramkan sejauh keputusan itu berulang-ulang dan rutin dan telah dikembangkan prosedur yang tertentu untuk menanganinya.
- b. Keputusan yang tidak diprogram (*non pro-programmed decisions*). Keputusan ini tidak diprogram jika keputusan itu baru dan tidak tersusun (*unstructured*). Karena sifatnya yang semacam itu baru dan tidak ada prosedur yang pasti untuk menangani persoalan, karena persoalan tidak timbul dengan cara yang persis sama dengan sebelumnya atau karena persoalan itu rumit atau luar biasa pentingnya (Zulkifli dan A. Yogya, 2014: 65-66).

5. Keputusan Menjadi Nasabah

Keputusan adalah hasil pemutusan suatu ketetapan yang dipilih berdasarkan beberapa alternative. Keputusan juga dapat diartikan sebagai ketetapan atas sikap terakhir untuk memutuskan suatu kesimpulan.

- a. Keputusan menjadi nasabah yaitu pada saat nasabah melihat strategi dan *alternative* dari layanan kredit (prosedur pemberian kredit), produk, dan kualitas pelayanan yang ditawarkan membentuk minat menjadinasabah dan nasabah akan menjatuhkan pilihan sesuaidengan apa yang diinginkan dan disukai.
- b. Perilaku dari nasabah yaitu nasabah akan mengalami dua hal yaitu akan mengalami tingkat kepuasan untuk menjadi nasabah atau ketidakpuasan sama sekali menjadi nasabah (Sari, 2012 : 41- 42).

B. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan (Ismail, 2011:105-106).

Menurut M. Syafi'I Antonio menjelaskan bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*. Sedangkan menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan : Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Zulkifli, 2017: 9).

Dalam Al-Qur'an, kata pembiayaan sendiri tidak secara *eksplisit* disebutkan, akan tetapi keberadaannya di ilhami oleh ayat-ayat Al-Qur'an. Perkataan pembiayaan yang memiliki arti kepercayaan (*trust*) yang berarti bank menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan oleh bank selaku *shahibul maal*. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, sebagaimana firman Allah dalam surah An-Nisa ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (29)

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian di antara kalian dengan cara yang batil, kecuialidengan perdagangan yang kalian saling ridha. Dan janganlah kalian membunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah itu Maha Kasih Sayang kepada kalian.

2. Fungsi Pembiayaan

Secara perinci pembiayaan memiliki fungsi antara lain:

1. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar- menukar barang dan jasa
2. Pembiayaan merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan *idle fund*.
3. Pembiayaan sebagai alat pengendali harga.
4. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada (Ismail, 2011: 108-109).

3. Manfaat Pembiayaan

Beberapa manfaat atas pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah kepada mitra usaha antara lain: manfaat pembiayaan bagi bank, debitur pemerintah, dan masyarakat luas.

a. Manfaat Pembiayaan Bagi Bank

- 1) Pembayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah akan mendapat balas jasa berupa bagi hasil, margin keuntungan, dan pendapatan sewa, tergantung pada akad pembiayaan yang telah diperjanjikan antara bank syariah dan mitra usaha (nasabah).
- 2) Pembiayaan akan berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank.
- 3) Pemberian pembiayaan kepada nasabah secara sinergi akan memasarkan produk bank syariah lainnya seperti produk dana dan jasa.

4) Kegiatan pembiayaan dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara perinci aktivitas usaha para nasabah di berbagai sektor usaha.

b. Manfaat Pembiayaan Bagi Debitur

1) Meningkatkan usaha nasabah. Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah memberikan manfaat untuk memperluas volume usaha.

2) Biaya yang diperlukan dalam rangka mendapatkan pembiayaan dari bank syariah relatif murah, misalnya biaya provisi.

3) Nasabah dapat memilih berbagai jenis pembiayaan berdasarkan akad yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.

4) Bank dapat memberikan fasilitas lainnya kepada nasabah, misalnya transfer dengan menggunakan *wakalah*, *kafalah*, *hawalah*, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah.

5) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaan dan kemampuan nasabah dalam membayar kembali pembiayaannya, sehingga nasabah dapat mengertimasikan keuangannya dengan tepat.

c. Manfaat Pembiayaan Bagi Pemerintah

1) Pembiayaan dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan sektor riil, karena uang yang tersedia di bank menjadi tersalurkan kepada pihak yang melaksanakan usaha.

2) Pembiayaan bank dapat digunakan sebagai alat pengendali moneter.

3) Pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah dapat menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

4) Secara tidak langsung pembiayaan bank syariah dapat meningkatkan pendapatan negara, yaitu pendapatan pajak antara lain: pajak pendapatan dari bank syariah dan pajak pendapatan dari nasabah (Ismail, 2011:110-113).

d. Manfaat Pembiayaan Bagi Masyarakat Luas

1) Mengurangi tingkat pengangguran .

2) Melibatkan masyarakat yang memiliki profesi tertentu, misalnya akuntan, notaris, *appraisal independent*, asuransi.

3) Penyimpanan dana akan mendapat imbalan berupa bagi hasil lebih tinggi dari bank apabila bank dapat meningkatkan keuntungan atas pembiayaan yang disalurkan.

4) Memberikan rasa aman bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa perbankan misalnya *letter of credit*, bank garansi, transfer, kliring, dan layanan jasa lainnya.

4. Jenis-jenis Pembiayaan

Pembiayaan bank syariah dibedakan menjadi beberapa menjadi beberapa jenis antara lain:

a. Pembiayaan Dilihat Dari Tujuan Penggunaan

1) Pembiayaan Investasi

Diberikan oleh bank syariah kepada nasabah untuk pengadaan barang-barang modal (aset tetap) yang mempunyai nilai ekonomis lebih dari satu tahun.

2) Pembiayaan Modal Kerja

Digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang biasanya habis dalam satu siklus usaha.

3) Pembiayaan Konsumsi

Diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang untuk keperluan pribadi dan tidak untuk keperluan usaha.

b. Pembiayaan Dilihat Dari Jangka Waktunya

1) Pembiayaan Jangka Pendek.

2) Pembiayaan Jangka Menengah.

3) Pembiayaan Jangka Panjang.

c. Pembiayaan Dilihat Dari Sektor Usaha

1) Sektor Industri

2) Sektor perdagangan

3) Sektor Pertanian, Perternakan, Perikanan, dan Perkebunan

4) Sektor Jasa

5) Sektor Perumahan

d. Pembiayaan Dilihat Dari Segi Jaminan

1. Pembiayaan dengan Jaminan

Pembiayaan dengan jaminan merupakan jenis pembiayaan yang didukung dengan jaminan (agunan) yang cukup. Agunan dan jaminan digolongkan menjadi 3 golongan:

- a) Jaminan Perorangan
- b) Jaminan Benda Berwujud
- c) Jaminan Benda Tidak Berwujud

2. Pembiayaan Tanpa Jaminan

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tanpa di dukung adanya jaminan. Pembiayaan ini diberikan oleh bank syariah atas dasar kepercayaan.

e. Pembiayaan Dilihat Dari Jumlahnya

- 1) Pembiayaan Retail merupakan pembiayaan yang diberikan kepada individu atau pengusaha dengan skala usaha sangat kecil.
- 2) Pembiayaan Menengah yaitu pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha pada level menengah, dengan batasan antara Rp 3.500.000,-, hingga Rp 5.000.000,-
- 3) Pembiayaan Korporasi merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan jumlah nominal yang besar dan diperuntukkan kepada nasabah besar (korporasi) (Ismail, 2011: 113-119).

5. Tujuan Analisis Pembiayaan

Analisis pembiayaan merupakan langkah penting untuk realisasi pembiayaan di bank syariah. Analisis pembiayaan yang dilakukan oleh pelaksana (pejabat) pembiayaan di bank syariah dimaksudkan untuk.

- a. Menilai kelayakan usaha calon peminjam
- b. Menekan resiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan dan
- c. Menghitung kebutuhan pembiayaan layak (Zulkifli, 2015: 92).

6. Prinsip-prinsip Pemberian Pembiayaan

Dalam melakukan penelitian permohonan pembiayaan bank syariah bagian *marketing* harus memperhatikan beberapa prinsip utama yang berkaitan dengan kondisi secara keseluruhan calon nasabah.

- a. *Character*, yaitu penilaian terhadap karakter atau kepribadian calon penerima pembiayaan dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa penerima pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya.
- b. *Capacity*, yaitu penilaian secara *subyektif* tentang kemampuan penerima pembiayaan untuk melakukan pembayaran.
- c. *Capital*, yaitu penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon penerima pembiayaan yang di ukur dengan posisi perusahaan secara keseluruhan yang ditunjukan oleh *rasio finansial* dan penekanan pada komposisi modalnya.

d. *Collateral*, yaitu jaminan yang dimiliki calon penerima pembiayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk lebih meyakinkan bahwa jika suatu resiko kegagalan pembayaran tercapai terjadi, maka jaminan dapat dipakai sebagai pengganti pembiayaan.

e. *Condition*, yaitu bank syariah harus melihat kondisi ekonomi yang terjadi di masyarakat secara *spesifik* melihat adanya keterkaitan dengan jenis usaha yang dilakukan oleh calon penerima pembiayaan.

f. Syariah yaitu penilaian ini dilakukan untuk menegaskan bahwa usaha yang akan dibiayai benar-benar usaha yang tidak melanggar syariah sesuai dengan fatwa DSN'' pengelola tidak boleh menyalahi hukum syariah islam dalam tindakannya yang berhubungan dengan mudaharabah (Zulkifli, 2017:12-13).

C. Pensiun

1. Pengertian Pensiun

Pensiun merupakan istilah umum untuk menyatakan pemberian jaminan tunai dalam jangka panjang guna menghadapi resiko hari tua, cacat, dan kematian prematur atau kematian dini (kematian muda) di kemudian hari. Dengan demikian, pensiun tersebut tidak hanya menjamin hari tua, yaitu kehidupan setelah mencapai umur tertentu, tetapi juga jika mengalami cacat tetap total dan meninggal dunia sebelum mencapai batas umur yang ditentukan (55 tahun). Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan

perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan dalam hal ini biasanya diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang ditetapkan (Kasmir, 2014 : 287).

Perusahaan dana pensiun merupakan perusahaan yang memungut dana dari karyawan suatu perusahaan dan memberikan pendapatan kepada peserta pensiun sesuai perjanjian. Artinya Dana Pensiun dikelola oleh suatu lembaga dan memungut dana dari pendapatan para karyawan suatu perusahaan, kemudian membayarkan kembali dana tersebut dalam bentuk pensiun setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara kedua belah pihak (Kasmir, 2001: 290).

Sedangkan menurut Wahab (2005:34) “Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan pembayaran berkala kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau pada saat lain, dengan cara yang ditetapkan dalam peraturan dana pensiun.

2. Tujuan dan Fungsi Pensiun

Seiring dengan perkembangan zaman. Dewasa ini pelaksanaan program pensiun atau harapan untuk memperoleh pensiun dihubungkan dengan berbagai tujuan. Tujuan penyelenggaraan program pensiun baik dari kepentingan perusahaan, peserta dan Lembaga pengelola pensiun dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Perusahaan

- 1) Kewajiban moral, dimana perusahaan mempunyai kewajiban moral untuk memberikan rasa aman kepada karyawan terhadap masa yang akan datang karena tetap memiliki penghasilan pada saat mereka mencapai usia pensiun.
- 2) Loyalitas, karyawan diharapkan mempunyai loyalitas terhadap perusahaan serta meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- 3) Kompetisi pasar tenaga kerja, dimana perusahaan akan memiliki daya saing dalam usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas dan professional di pasaran tenaga kerja.
- 4) Memberikan penghargaan kepada para karyawannya yang telah telah mengabdikan diri diperusahaan.
- 5) Agar diusia pensiun karyawan tersebut tetap dapat menikmati hasil yang diperoleh setelah bekerja diperusahaannya.
- 6) Meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat dan pemerintah.

b. Peserta

- 1) Rasa aman para peserta terhadap masa yang akan datang karena tetap memiliki penghasilan pada saat mereka mencapai usia pensiun.
- 2) Kompensasi yang lebih baik, yaitu peserta mempunyai tambahan kompensasi meskipun baru bisa dinikmati pada saat mencapai usia pensiun/berhenti kerja.

c. Penyelenggaraan dana pensiun

- 1) Mengelola dana pensiun untuk memperoleh keuntungan dengan melakukan berbagai kegiatan investasi.
- 2) Turut membantu dan mendukung program pemerintah.
- 3) Sebagai bakti sosial terhadap para peserta.

Adapun fungsi program dana pensiun bagi para peserta antara lain:

1. Asuransi, yaitu peserta yang meninggal dunia atau cacat sebelum mencapai usia pensiun dapat diberikan uang pertanggungan atas beban bersama dari dana pensiun.
2. Tabungan, yaitu himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja merupakan tabungan untuk dan atas nama pesertanya sendiri. Iuran yang dibayarkan oleh karyawan dapat dilihat setiap bulan sebagai tabungan dari para pesertanya.
3. Pensiun, yaitu seluruh himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja serta hasil pengelolaannya akan dibayarkan dalam bentuk manfaat pensiun sejak bulan pertama sejak mencapai usia pensiun selama seumur hidup peserta, dan janda/duda peserta (Soemitra, 2009 : 294-295).

3. Manfaat Pensiun

Manfaat pensiun adalah pembayaran berkala yang dibayarkan kepada peserta pada saat dan dengan cara yang ditetapkan dalam peraturan dana pensiun. Pada perusahaan dengan skala besar, selain uang yang diterima rutin tiap bulan hak lain juga diberikan seperti pengobatan

(*medical*) ke dokter atau pengobatan rawat inap untuk peserta dan keluarga dengan catatan untuk keluarga ada peraturan khusus seperti adanya pembatasan usia anak dan penggantian pengobatan tidak seluruhnya dibayar oleh dana pensiun. Manfaat pensiun adalah hak dari karyawan untuk menerima pensiun sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dapat dibagi menjadi empat yaitu :

- a. Pensiun normal yaitu pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun masa pensiun seperti yang ditetapkan perusahaan. Sebagai contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.
- b. Pensiun dipercepat yaitu jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan tersebut.
- c. Pensiun ditunda merupakan pensiun yang diberikan kepada para karyawan yang meminta pensiun sendiri, namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun. Dalam hal tersebut karyawan yang mengajukan tetap keluar dan pesennya baru dibayar pada saat usia pensiun tercapai.
- d. Pensiun cacat yaitu Pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan. Pembayaran pensiun biasanya dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun normal di mana kerja

diakui seolah-olah sampai usia pensiun normal (Iskandar, 2013: 279-280).

4. Jenis-jenis Dana Pensiun

Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992, Dana Pensiun dapat digolongkan kedalam beberapa jenis yaitu :

- a. Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang mempekerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan program pensiun manfaat pasti, bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja. Dengan demikian, dana pensiun jenis ini disediakan langsung oleh pemberi kerja. Pendirian DPPK ini harus mendapatkan pengesahan dari Menteri Keuangan.
- b. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), adalah dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti bagi perseorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari DPPK bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan. Bagi masyarakat pekerja mandiri seperti dokter, petani, nelayan dan lain sebagainya dimungkinkan untuk memanfaatkan DPLK. Tidak tertutup kemungkinan pula bagi para karyawan di suatu perusahaan untuk dapat memanfaatkan DPLK sesuai dengan kemampuannya.

Pendirian DPLK oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa harus mendapatkan pengesahan dari menteri keuangan.

- c. Dana Pensiun berdasarkan keuntungan, adalah dana pensiun pemberi kerja yang menyelenggarakan program pensiun iuran pasti, dengan iuran hanya dari pemberi kerja yang didasarkan pada rumus yang dikaitkan dengan keuntungan pemberi kerja.

D. Tinjauan Penelitian Relevan

Sebagai bahan rujukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini, maka penulis menyampaikan beberapa karya yang mungkin terlihat dalam menyusun skripsi ini antara lain :

Pertama penulis mengambil Penelitian relevan yang dilakukan oleh, Dedi Saputra(2016) "*Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan produk PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) Cabang Pekanbaru*" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menggunakan produk PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) adalah faktor pelayanan prima, sebesar 3.280, faktor kebudayaan sebesar 1,837, faktor sosial sebesar 0,802, faktor pribadi sebesar 0, 272 dan faktor psikologis sebesar 1, 783. Dapat diketahui bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi perilaku konsumen menggunakan produk PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) Cabang Pekanbaru adalah faktor pelayanan prima (X_1) sebesar 3,280. Perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah tempat penelitiannya,

di PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) Cabang Pekanbaru, sedangkan penulis di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Dan variabel Y menggunakan produk PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) Cabang Pekanbaru sedangkan penulis variabel Y mengajukan Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

Kedua Penelitian yang dilakukan oleh Widya Herlina (2016)

“Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Produk Simpanan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pekanbaru” Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah faktor pelayanan prima dengan nilai sebesar 3,405, faktor kebudayaan sebesar 0,591, faktor sosial sebesar 2,032, faktor pribadi sebesar 0,868, faktor psikologis sebesar 2,868. Dan kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku konsumen yang dapat dilihat dari nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($12.111 > 2.37$). dan dari kelima variabel bebas faktor yang paling dominan mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih produk simpanan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pekanbaru adalah faktor pelayanan prima (X_1) yang dapat dilihat dari nilai thitung $> t$ tabel atau $3,405 \geq 1,671$ dan nilai (sig) $0,001$ ($0,001 \leq 0,05$). Perbedaan yang dengan penulis yaitu penulis meneliti *“faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru”*, sedangkan yang diteliti widya *“Faktor-faktor yang*

mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Produk Simpanan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pekanbaru”.

E. Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independent (bebas) yaitu Faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran.
2. Variabel Dependent (terikat) yaitu Keputusan nasabah mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.



F. Operasional Variabel

Berdasarkan teori di atas dapat dibuat konsep operasional sebagai

berikut: Tabel 2 : Konsep Operasional

Konsep	Dimensi	Indikator	Instrumen
Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru	Faktor Budaya (X ₁)	a. Kebudayaan	1
		b. Sub Budaya	2
		c. Kelas sosial (Zainal dkk, 2017: 235-239).	3
	Faktor Sosial (X ₂)	a. Kelompok Acuan	4
		b. Keluarga	5
		c. Peran dan Status Sosial (Zainal dkk, 2017: 235-239).	6
	Faktor Pribadi (X ₃)	a. Umur	7
b. Pekerjaan		8	
c. Kepribadian dan konsep diri		9	
d. Gaya hidup (Rangkuti, 2009 : 103)		10	
Faktor Psikologi (X ₄)	a. Motivasi	11	
	b. Persepsi	12	
	c. Pembelajaran	13	
	d. Keyakinan (Rangkuti, 2009:103)	14	
Faktor bauran pemasaran (X ₅)	a. Produk	15	
	b. Harga	16	
	c. Promosi	17	
	d. Tempat (Arif, 2012 : 14-16).	18	
Keputusan Pembelian (Y)	a. Pengenalan kebutuhan	19	
	b. Pencarian informasi	20	
	c. Evaluasi alternatif	21	
	d. Keputusan pembelian	22	
	e. Perilaku sesudah pemakaian	23	
	f. Kepuasan setelah pemakaia (Rangkuti, 2009 : 122-124).	24	

(Sumber : Data Olahan 2019)

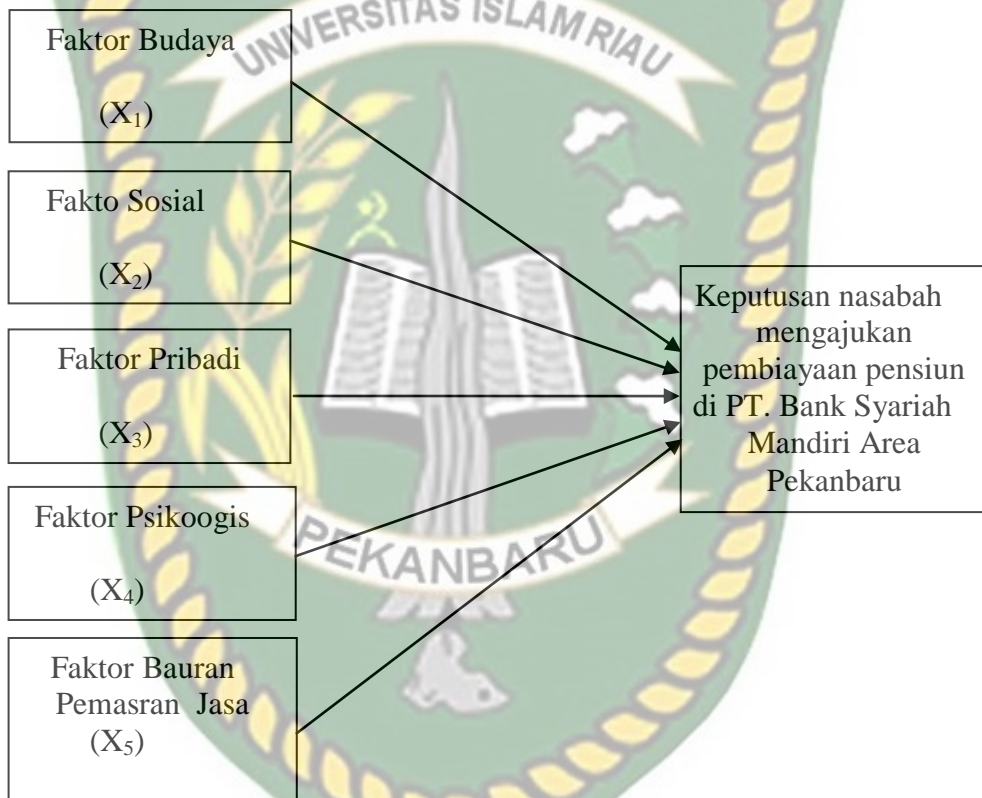
G. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas dapat di gambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2 : Kerangka Konseptual

Variabel bebas “X”

Variabel terikat “Y”



(Sumber : Data Olahan 2019)

H. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah penelitian dan landasan teoritis yang relevan maka dalam penelitian ini akan di uji hipotesisnya sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor budaya terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pribadi terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologis terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor budaya, sosial, pribadi, psikologis, bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan yaitu metode penelitian kualitatif yang dilakukan ditempat atau lokasi lapangan. Metode ini dapat digunakan dalam semua bidang ilmu, baik ilmu kealaman maupun sosial humaniora sebab semua objek pada dasarnya ada di lapangan. Dimana tempat penelitian dilakukan di PT. BSM Area Pekanbaru (Prastowo,2012:183). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kausalitas. Kausalitas adalah jenis penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel (Y) (Sanusi, 2017: 14).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini, maka tempat penelitian ini adalah pada PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Penelitian ini akan memakan waktu selama empat bulan setelah proposal ini diajukan, yang di rencanakan akan dimulai pada bulan.

Tabel 3: Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																
2	Pegumpulan Data																
3	Pengelolaan dan Analisis data																
4	Penulisan Skripsi																

(Sumber : Data Olahan 2019)

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru, sedangkan objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2015: 76).

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah Nasabah tahun 2015-2017 di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru yang berjumlah 65 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 65 orang dan tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan Total Sampling yaitu tehnik pengambilan sampel di mana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007).

Pernyataan yang dirancang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun mencapai 24 butir dengan memberikan pernyataan positif. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert, dengan alternative sebagai berikut:

Tabel 4: Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert

No	Pilihan jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber : Arifin, 2017: 15).

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian menurut (Sugiyono, 2012 : 193) adalah:

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung ke lokasi atau responden. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta para Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Area pekanbaru mengisi kuesioner.
- b. Data Sekunder, adalah data pendukung yang diperoleh melalui buku-buku, brosur, artikel yang didapat dari, *website* dari bacaan literature

atau dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi yaitu penulis mengamati secara langsung lokasi penelitian, guna untuk melihat keadaan yang sebenarnya.
- b. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012: 199).
- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa bahan-bahan dokumen dan sebagian dari PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

F. Teknik Pengolahan Data

Pengelolaan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan rumus-rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

1. *Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpul tidak logis dan meragukan.
2. *Coding* adalah pemberian/pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.

3. *Tabulating* yaitu membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan (Misbahuddin dan Hasan, 2013 : 28).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif. Analisis Kualitatif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis secara argumentasi berdasarkan data-data bersifat karakteristik (jenis kelamin, pensiunan, pendidikan terakhir dan penggunaan) atas jawaban kuensioner yang diperoleh dari nasabah pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Sedangkan Analisis Kuantitatif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data secara statistik dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 terhadap variabel Y . Dan pengelolaan datanya menggunakan program computer for windows versi 24.0

1. Uji Instrumen

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah angket, maka angket sebagai instrumen penelitian harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ukuran suatu objek yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur atau diinginkan. Variabel dikatakan valid jika member nilai $> 0,05$ atau 5% (Riduwan, dkk, 2011: 194).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan atau konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontrak-kontrak pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka reliabel (Riduwan, dkk, 2011: 195).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendekteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

1. Jika $\text{sig} > 0,05$, maka data pada variabel berdistribusi normal
2. Jika $\text{sig} < 0,05$, maka data pada variabel tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2011: 160).

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antarvariabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Hal ini tidak digunakan untuk menentukan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat (Sumanto, 2014 :165).

c. Uji Heterokedasitas

Heteoskedasitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedasitas. Heteoskedasitas terjadi dalam regresi apabila varians error (ϵ_i) untuk beberapa nilai X tidak konstan atau berubah-ubah. Pendeteksian konstan atau tidaknya varian error konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik antara \hat{Y} dengan $(Y - \hat{Y})$ (Sumanto, 2014 :169).

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah hubungan yang terjadi antara residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Autokorelasi

terjadi dalam regresi apabila dua error ϵ_{t-1} dan ϵ_t tidak *independent* atau $C(\epsilon_{t-1}, \epsilon_t) \neq 0$. Autokorelasi biasanya terjadi apabila pengukuran variabel dilakukan dalam interval waktu tertentu (Sumanto, 2014 :170) .

e. **Uji Hipotesis**

a. **Persamaan Regresi Berganda**

Uji Regresi Berganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Riduwan, 2015 : 252).

Analisis ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y= Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b= Koefesien Regresi

X₁= Faktor Budaya

X₂= Faktor Sosial

X₃ = Faktor Pribadi

X₄ = Faktor Psikologi

X₅ = Faktor pemasaran

b. Uji Persial (t-test)

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individual dan persial untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel (Hasan, 2004 : 96).

langkah-langkah pengujian yang dapat dilakukan selanjutnya menentukan taraf signifikan sebesar $(\alpha) = 5\%$, kemudian mencari nilai t_{tabel} dengan ketentuan: $db = n-1$ dalam pengujian dua pihak, jika hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis H_a diterima dan hipotesi H_o ditolak (Hasan, 2004 : 96).

c. Uji Simultan (F-Test)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simmultan) terhadap variabel terikat. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel} (k,n-k-1)$, maka, H_o diterima dan H_a ditolak artinya ada pengaruh signifikan antara variabel bebas simultan terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} > F_{tabel} (k,n-k-1)$, maka H_o ditolak dan H_a diterima ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2007 : 82).

d. Koefisien Korelasi

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh antara variabel, maka digunakan analisis korelasi, adapun rumus yang digunakan adalah pearson product moment yaitu sebagai berikut (Riduwan, 2009: 227).

Tabel 5 : Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber : (Sugiono, 2008 : 231).

e. Koefisien Determinasi

Sedangkan untuk mengukur seberapa besar sumbangan variabel dari variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap naik turunnya variabel Y digunakan uji koefisien determinasi kepada berganda Adjusted R^2 . Koefisien Determinasi Adjusted R^2 besaran yang menunjukkan, sebesar berapa perubahan variabel terikat (Y) yang dapat mempengaruhi oleh variabel bebas (X). Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai Adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel indeviden dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel indeviden memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Kuncoro, 2007 : 84).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

A. GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan

penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.

1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. Seiring dengan cita-cita Bank Mandiri Syariah untuk berbakti pada negara sampai pelosok nusantara, Bank Syariah Mandiri melihat prospek bisnis yang sangat potensial dan bagus di daerah Pekanbaru, Riau sebagai tempat untuk memperluas usahanya di bidang perbankan dengan mengembangkan nilai-nilai syariahnya, sehingga didirikanlah Kantor Cabang Bank Mandiri Syariah di JL. Sudirman Pekanbaru. Setelah berapa tahun beroperasi maka Bank Syariah Mandiri KC Pekanbaru tumbuh dan dapat bersaing dengan Bank Umum Syariah lainnya.

Perkembangan dunia usaha dalam berbagai jenis industri, seakan-akan tak pernah pupus karena pergeseran zaman. Demikian juga dengan perkembangan industri perbankan yang tidak jauh berbeda tingkat perkembangannya dengan industri-industri lainnya. Dengan menyesuaikan dengan zaman dan adanya kebutuhan serta masukan dari

masyarakat luas, perbankan yang ada saat ini banyak mengalami perkembangan. Perkembangan ini diwujudkan dalam bentuk yang bervariasi baik dari segi inovasi produk, prinsip-prinsip berbasis syariah, dan sistem operasionalnya.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri : Bank Syariah mandiri terdepan dan modern. Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, *micro*, *SME*, *commercial*, dan *corporate*. Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Sedangkan maksud dari visi Bank Syariah Modern adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) berusaha untuk dapat menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

Dalam melakukan pengelolaan dan pengkoordinasian kegiatan suatu organisasi akan terdefinisi dalam struktur organisasi yang digunakan. Struktur organisasi akan menggambarkan pembagian tugas dan tanggung jawab, serta hubungan kerja yang harmonis diantara individu, serta kelompok-kelompok yang ada didalam organisasi tersebut. Berikut peneliti menyajikan struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yang terdapat pada lampiran.

4. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri dalam kegiatannya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan baik tabungan, giro dan deposito kemudian disalurkan kembali melalui pembiayaan.

a. Produk dana dan jasa Bank Syariah Mandiri

1) Tabungan BSM

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka dikonter BSM atau melalui ATM.

2) Tabungan Mabruur BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah, tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

3) Tabungan Invenstasi Cendikia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

4) Tabungan Berencana BSM

Simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

5) Tabungan Kurban BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban.

6) Tabungan Simpatik (BSM Wadi'ah)

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.

7) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu yang dikelola berdasarkan prinsip *Muthlaqah*.

8) BSM Deposito Valas

BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu

dalam mata uang Dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

9) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.

10) BSM Card

Kartu yang digunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (*EDC/Electronic Data Capture*).

11) BSM Mobile Banking GPRS

Layanan transaksi perbankan (*non tunai*) melalui *mobile phone* (*handphone*) berbasis GPRS.

12) BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan (*non tunai*) melalui internet.

13) Transfer Uang Tunai

Layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda diseluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun dilokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

b. Produk pembiayaan Bank Syariah Mandiri

1. Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR)/ GRIYA BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal

(konsumtif), baik baru maupun bekas dengan sistem Murabahah. Murabahah adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati. Tujuan pembiayaan PPR/Griya adalah memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.

2. Pembiayaan Implan Banking/ BSM Implan

BSM Implan adalah pemberian fasilitas pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan/instansi yang mengajukannya dengan rekomendasi dan dikoordinasi oleh perusahaan/instansi (approve company) tersebut. Akad yang digunakan pada pembiayaan IMPLAN adalah Wakalah Wal Murabahah.

3. Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan pensiunan adalah penyaluran fasilitas pembiayaan komersial/konsumer kepada para pensiunan PNS, TNI, POLRI, BUMN, BUMD dan Janda/Duda Pensiun dimana pembayaran angsurannya dilakukan melalui pemotongan uang pensiunan langsung yang diterima setiap bulannya.

4. Pembiayaan Mobil

Pembiayaan mobil bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki mobil baik baru maupun bekas

dengan sistem Murabahah. Murabahah adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

5. Investasi dan Modal Kerja

Investasi adalah penanaman untu satu atau lebih aset yang dimiliki dan biasanya berjangka waktu panjang dengan harapan mendapatkan keuntungan dimasa yang akan datang, misalnya tanah dan bangunan. Modal kerja adalah pembiayaan untuk penambahan modal usaha dalam waktu jangka pendek, misalnya usaha dagang.

6. BSM Warung Mikro

Pembiayaan yang digunakan untuk pengembangan usaha mikro dengan limit pembiayaan sampai dengan Rp. 200.000.000,-. Pembiayaan ini diperuntukan bagi perorangan (PNS, Pegawai Swasta) yang dimiliki usaha dan bagi badan usaha.

1. Pembiayaan Usaha Mikro Tunas (PUM-Tunas)
2. Pembiayaan Usaha Mikro Madya (PUM-Madya)
3. Pembiayaan Usaha Mikro Utama (PUM-Utama)

B. Deskripsi Data

1. Identitas Responden

Identitas responden dalam kegiatan penelitian merupakan suatu yang sangat penting untuk mengetahui jenis kelamin, pensiunan, pendidikan terakhir, penggunaan, setiap individu yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang ada di angket dapat diidentifikasi karakteristik identitas responden perilaku konsumen dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 6 : Jenis Kelamin Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase
Laki-laki	38	58.46
Perempuan	27	41.54
Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel diketahui bahwa yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak mengambil keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu berjumlah 38 orang atau sebesar 58.46%.

b. Pensiunan

Tabel 7 : Pensiunan Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Pensiunan	Jumlah (Orang)	Persentase
PNS/Pusat/Daerah	37	56.92
BUMN/BUMD	22	33.85
TNI/POLRI	4	6.15
Janda/Duda	2	3.08
Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa keputusan nasabah pensiunan PNS/Pusat/Daerah lebih banyak mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu berjumlah 37 atau sebesar 56.92%.

c. Pendidikan

Tabel 8 : Pendidikan Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
SD/MI	-	-
SMP/MTS	-	-
SMA/SMK/MA	14	21.54
DIPLOMA	17	26,16
SARJANA	32	49.22
PASCA SARJANA	2	3.08
Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan nasabah yang mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru lebih besar berpendidikan Sarjana yaitu berjumlah 32 nasabah atau sebesar 49.22%.

d. Penggunaan

Tabel 9 : Penggunaan Responden Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Penggunaan	Jumlah (orang)	Persentase
Biaya Sekolah/Menikah anak	21	32.32
Renovasi Rumah/Kebutuhan Rumah Tangga	34	52,3
Modal Usaha	5	7.69
Pembelian Kendaraan Bermotor	-	-
Biaya Haji/Umroh	5	7.69
Jumlah	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel dapat dilihat bahwa tingkat penggunaan nasabah yang mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru lebih besar menggunakan Renovasi Rumah atau kebutuhan Rumah Tangga yaitu berjumlah 34 nasabah atau sebesar 52.3%.

2. Fakto-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

Hasil penelitian mengenai Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dengan indikator Budaya, Sosial, Pribadi, Psikologi, Bauran Pemasaran dan perilaku konsumen. Adapun tanggapan konsumen tentang Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru adalah sebagai berikut:

a. Faktor Budaya

1) Budaya

Budaya adalah faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang.

Tabel 10 : Tanggapan Nasabah Tentang Kebudayaan dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	8	12.31
2	Setuju	38	58.46
3	Netral	16	24.62
4	Tidak Setuju	3	4.62
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 38 atau sebesar 58.46%.

2) Subbudaya

Setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spasifik untuk para anggotannya.

Tabel 11 : Tanggapan Nasabah Tentang Subbudaya dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	14	21.54
2	Setuju	38	58.46
3	Netral	11	16.92
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 38 atau sebesar 58.46%.

3) Kelas Sosial

Kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hirarki dan keanggotannya mempunyai nilai, minat dan perilaku yang serupa.

Tabel 12 : Tanggapan Nasabah Tentang Kelas Sosial dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	7.69
2	Setuju	43	66.15
3	Netral	14	21.54
4	Tidak Setuju	3	4.62
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab sangat setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 43 atau sebesar 66.15%.

b. Faktor Sosial

1) Kelompok acuan

Kelompok seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku nasabah.

Tabel 13 : Tanggapan Nasabah Tentang Kelompok acuan dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	7.69
2	Setuju	41	63.08
3	Netral	15	23.08
4	Tidak Setuju	4	6.15
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 41 atau sebesar 63.08%.

2) Keluarga

Keluarga adalah kelompok sosial yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku nasabah.

Tabel 14 : Tanggapan Nasabah Tentang Keluarga dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	11	16.92
2	Setuju	41	63.08
3	Netral	11	16.92
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 41 atau sebesar 63.08%.

3) Peran dan Status

Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

Tabel 15 : Tanggapan Nasabah Tentang Peran dan Status dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	6	9.23
2	Setuju	42	64.62
3	Netral	14	21.54
4	Tidak Setuju	3	4.62
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 42 atau sebesar 64.62%.

c. Faktor Pribadi

1) Usia dan Siklus tahap hidup

Konsumsi di bentuk oleh siklus hidup karena seseorang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya.

Tabel 16 : Tanggapan Nasabah Tentang Usia dan Siklus tahap hidup dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	8	12.31
2	Setuju	44	67.69
3	Netral	12	18.46
4	Tidak Setuju	1	1.54
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 44 atau sebesar 67.69%.

2) Pekerjaan

Pekerjaan ekonomi sangat memengaruhi pola konsumsi seseorang sehingga para pemasar harus mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang memiliki minat diatas rata-rata terhadap produk dan jasa mereka.

Tabel 17 : Tanggapan Nasabah Tentang Pekerjaan dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	10	15.38
2	Setuju	41	63.08
3	Netral	10	15.38
4	Tidak Setuju	4	6.15
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 41 atau sebesar 63.08%.

3) Kepribadian dan konsep diri

Setiap individu memiliki perbedaan terhadap sesuatu yang dapat memengaruhi perilaku pembeliannya.

Tabel 18 : Tanggapan Nasabah Tentang Kepribadian dan konsep diri dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	5	7.69
2	Setuju	49	75.38
3	Netral	10	15.38
4	Tidak Setuju	1	1.54
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 49 atau sebesar 75.38%.

4) Gaya Hidup

Gaya hidup adalah pola seseorang di dunia yang terungkap pada aktivitas, minat, dan opini.

Tabel 19 : Tanggapan Nasabah Tentang Gaya hidup dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	9	13.85
2	Setuju	37	56.92
3	Netral	14	21.54
4	Tidak Setuju	5	7.69
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 201

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 37 atau sebesar 56.92%.

d. Faktor Psikologi

1) Motivasi

Beberapa kebutuhan bersifat biogenis, kebutuhan tersebut muncul dari tekanan biologis seperti lapar, haus, dan tidak nyaman.

Tabel 20 : Tanggapan Nasabah Tentang Motivasi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	7	10.77
2	Setuju	40	61.54
3	Netral	12	18.46
4	Tidak Setuju	6	9.23
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 40 atau sebesar 61.54%.

2) Persepsi

Seseorang yang termotivasi siap untuk bertindak. Bagaimana seseorang yang termotivasi bertindak akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu.

Tabel 21 : Tanggapan Nasabah Tentang Persepsi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	6	9.23
2	Setuju	47	72.31
3	Netral	10	15.38
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 47 atau sebesar 72.31%.

3) Pembelajaran

Saat orang bertindak, mereka bertambah pengetahuannya. Pembelajaran meliputi perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.

Tabel 22 : Tanggapan Nasabah Tentang Gaya hidup Pembelajaran dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	6	9.23
2	Setuju	48	73.85
3	Netral	8	12.31
4	Tidak Setuju	3	4.62
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab Setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 48 atau sebesar 73.85%.

4) Keyakinan dan sikap

Melalui bertindak belajar, orang mendapatkan keyakinan dan sikap. Keduanya kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka.

Tabel 23 : Tanggapan Nasabah Tentang Persepsi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	11	16.92
2	Setuju	36	55.38
3	Netral	11	16.92
4	Tidak Setuju	7	10.77
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 36 atau sebesar 55.38%.

e. Faktor Bauran Pemasaran

1) Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tabel 24 : Tanggapan Nasabah Tentang Produk dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	10	15.38
2	Setuju	42	64.62
3	Netral	13	20.00
4	Tidak Setuju	0	0.00
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 42 atau sebesar 64.62%.

2) Harga

Harga merupakan faktor utama penentu posisi dan harus diputuskan sesuai dengan pasar sasaran, bauran ragam produk, dan pelayanan serta persaingan.

Tabel 25 : Tanggapan Nasabah Tentang Harga dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	11	16.92
2	Setuju	44	67.69
3	Netral	8	12.31
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab Setuju tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 44 atau sebesar 67.69%.

3) Tempat

Tempat adalah jangkauan tempat menjadi suatu yang harus di pertimbangkan secara matang, tempat-tempat yang strategis tentu memiliki peluang akses publik yang lebih baik.

Tabel 26 : Tanggapan Nasabah Tentang Tempat dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	3	4.62
2	Setuju	43	66.15
3	Netral	15	23.08
4	Tidak Setuju	4	6.15
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 43 atau sebesar 66.15%.

4) Promosi

Promosi adalah semua jenis kegiatan pemasaran yang ditujukan untuk mendorong permintaan konsumen atas produk yang ditawarkan produsen atau penjual.

Tabel 27 : Tanggapan Nasabah Tentang Promosi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	10	15.38
2	Setuju	41	63.08
3	Netral	14	21.54
4	Tidak Setuju	0	0.00
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 41 atau sebesar 63.08%.

3. Faktor –faktor Pendorong Pengambilan Keputusan Pembelian

Adapun faktor-faktor pendorong pengambilan Keputusan Pembelian adalah sebagai berikut:

a. Pengenalan kebutuhan (masalah)

Pengenalan kebutuhan terjadi saat perasaan individu merasakan perbedaan antara apa yang dia terima dan kenyataannya.

Tabel 28 : Tanggapan Nasabah Tentang Pengenalan kebutuhan (masalah) dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	8	12.31
2	Setuju	45	69.23
3	Netral	11	16.92
4	Tidak Setuju	1	1.54
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab sangat setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 45 atau sebesar 69.23%.

b. Pencarian informasi

Setelah pengenalan kebutuhan terjadi, konsumen akan mulai mencari informasi dan solusi untuk memuaskan kebutuhannya yang belum terpenuhi.

Tabel 29 : Tanggapan Nasabah Tentang Pencarian informasi dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	13	20.00
2	Setuju	43	66.15
3	Netral	7	10.77
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 43 atau sebesar 66.15%.

c. Evaluasi alternatif

Ada beberapa proses evaluasi keputusan konsumen membandingkan apa yang mereka ketahui tentang perbedaan antarproduk dan merek serta apa yang menurut mereka paling penting.

Tabel 30 : Tanggapan Nasabah Tentang Evaluasi alternatif dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	6	9.23
2	Setuju	49	75.38
3	Netral	9	13.85
4	Tidak Setuju	1	1.54
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 49 atau sebesar 75.38%.

d. Keputusan Pembelian

Setelah melalui dua fase, konsumen memutuskan apakah membeli atau tidak. Mungkin, ia harus tiga fase sebelum membuat keputusan membeli atau tidak produk tertentu sesuai rencananya.

Tabel 31 : Tanggapan Nasabah Tentang Keputusan Pembelian dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	7	10.77
2	Setuju	46	70.77
3	Netral	10	15.38
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun

di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 46 atau sebesar 70.77%.

e. Perilaku Sesudah Pemakaian

Setelah terjadi pembelian, konsumen telah memilih produk dan konsumsi dapat terjadi pada saat konsumen menggunakan produk.

Tabel 32 : Tanggapan Nasabah Tentang Perilaku Sesudah Pemakaian dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	3	4.62
2	Setuju	48	73.85
3	Netral	12	18.46
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru, yaitu berjumlah 48 atau sebesar 73.85%.

f. Evaluasi setelah pemakaian

Setelah pemakaian, langkah selanjutnya adalah evaluasi, di mana konsumen merasakan puas atau tidak puas terhadap produk yang telah dikomsumsinya.

Tabel 33 : Tanggapan Nasabah Tentang Evaluasi setelah pemakaian dalam Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru.

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase
1	Sangat Setuju	11	16.92
2	Setuju	40	61.54
3	Netral	12	18.46
4	Tidak Setuju	2	3.08
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
	Total	65	100

Sumber : Data Olahan 2019

Dari jawaban diatas dapat dilihat bahwa nasabah lebih dominan menjawab setuju, tentang keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru, yaitu berjumlah 40 atau sebesar 61.54%.

C. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji yang digunakan dalam penelitian ada (2) yaitu:

a. Uji Validitas

Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Corrceted Item-Total Correlation* dengan taraf signifikan 5 ($\alpha=0,05$) artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Tabel 34 : Hasil Uji Validitas

Variabel/Item	<i>Corrceted Item-Total Correlation/ R hitung</i>	R tabel $\alpha = 0,05$	Keterangan Hasil
X1			
X1_1	0,641	0,2441	Valid
X1_2	0,667	0,2441	Valid
X1_3	0,483	0,2441	Valid
X2			
X2_1	0,513	0,2441	Valid
X2_2	0,421	0,2441	Valid
X2_3	0,585	0,2441	Valid
X3			
X3_1	0,479	0,2441	Valid
X3_2	0,379	0,2441	Valid
X3_3	0,357	0,2441	Valid
X3_4	0,553	0,2441	Valid
X4			
X4_1	0,588	0,2441	Valid
X4_2	0,451	0,2441	Valid
X4_3	0,547	0,2441	Valid
X4_4	0,665	0,2441	Valid
X5			
X5_1	0,622	0,2441	Valid
X5_2	0,555	0,2441	Valid
X5_3	0,282	0,2441	Valid
X5_4	0,605	0,2441	Valid
Y			
Y1	0,677	0,2441	Valid
Y2	0,577	0,2441	Valid
Y3	0,311	0,2441	Valid
Y4	0,428	0,2441	Valid
Y5	0,503	0,2441	Valid
Y6	0,657	0,2441	Valid

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statisttik 24.0

Jika r hitung $\geq r$ tabel maka item-item pernyataan dinyatakan valid. Dan jika r hitung $< r$ tabel maka item-item pertanyaan tidak valid.

Diketahui nilai r tabel sebesar 0,2441 (lihat tabel r) dan nilai ini dibandingkan dengan nilai r hitung. Nilai r hitung dalam uji ini adalah pada kolom *Item-Total Statistics (Corrected Item-Total Correlation)*. Dan dari tabel diatas menunjukkan bahwa butir pernyataan mempunyai nilai korelasi yang dari r tabel. Sehingga seluruh item-item variabel dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana instrumen dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki koefisien kehandalan sebesar 0,6 atau lebih. Reliabilitas ini akan dilakukan pada butir-butir pertanyaan yang telah memiliki kevalidan pada uji validitas sebelumnya. Dan jumlah butir pertanyaan yang dapat diuji pada uji reliabilitas ini sebanyak 24 butir. Dimana hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 35 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Total Cronbach alpha variable	Keterangan
X1	0,60	0,762	Reliabel
X2	0,60	0,689	Reliabel
X3	0,60	0,654	Reliabel
X4	0,60	0,757	Reliabel
X5	0,60	0,718	Reliabel
Y	0,60	0,778	Reliabel

Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statistik 24.0*

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan *cronbranch'h alpha* diatas dapat disimpulkan bahwa 24 butir pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendekteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 36: Hasil Uji Normalitas

		Unstandardize d Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	0,97425670
Most Extreme Differences	Absolute	0,099
	Positive	0,092
	Negative	-0,099
Kolmogorov-Smirnov Z		0,798
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,547

Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statisttik 24.0*

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 36 terlihat bahwa nilai signifikan variabel $> \alpha$ yaitu $0,547 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa model berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Tabel 37 : Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	3,160	1,176		2,687	0,009	0,250	4,008	
1	X1	0,376	0,147	0,256	2,551	0,013	0,197	5,086
	X2	0,377	0,178	0,240	2,125	0,038	0,267	3,747
	X3	0,273	0,130	0,204	2,102	0,040	0,402	2,485
	X4	0,252	0,091	0,218	2,765	0,008	0,526	1,903
	X5	,232	,094	,170	2,457	0,017	0,250	4,008

a. Dependent Variable: Y

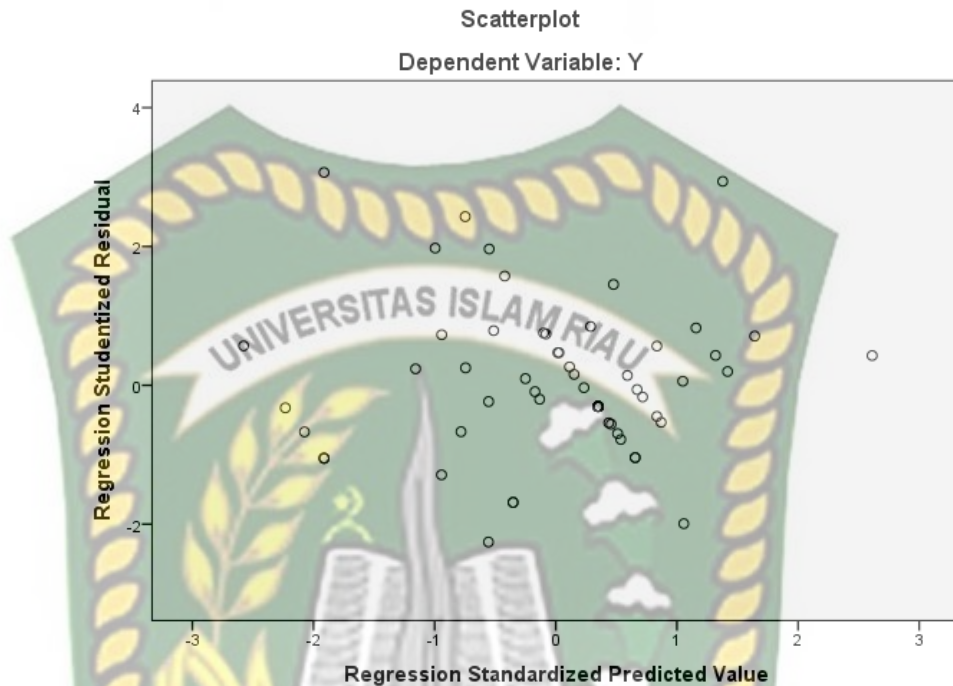
Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statisttik 24.0* 2019

Berdasarkan uji multikolinearitas pada tabel 37 terlihat bahwa variabel budaya, sosial, pribadi, psikologi dan bauran pemasaran memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Tabel 38 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statistik 24.0*

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (no) pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 39 : Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,923 ^a	0,852	0,839	1,015	1,920

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statistik 24.0* 2019

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin-Watson atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1,920 dan 1,7673. Sebagai pedoman umum Durbin-Watson berkisar 0 dan 4. Jika nilai statistik Durbin-Watson lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau eror dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi autocorrelation.

$DW \ 1,920 > DU \ (1,7673) < 4-DU \ (2,2327) =$ tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Hipotesis

a. Persamaan Regresi Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda melalui *SPSS for Windows versi 24.0*, maka diperoleh nilai-nilai untuk variabel bebas dan variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 40 : Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pemasaran, kebudayaan, psikologi, sosial, pribadi ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Y
 b. .All requested variables entered.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,160	1,176		2,687	0,009
Kebudayaan	0,376	0,147	0,256	2,551	0,013
Sosial	0,377	0,178	0,240	2,125	0,038
Pribadi	0,273	0,130	0,204	2,102	0,040
Psikologi	0,252	0,091	0,218	2,765	0,008
Pemasaran	0,232	0,094	0,170	2,457	0,017

Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statistik 24.0* 2019

Berdasarkan tabel 35, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a (\text{constant}) + b_1X_1+ b_2X_2+ b_3X_3+ b_4X_4+ b_5X_5$$

$$Y = 0,3160 + 0,376 + 0,377 + 0,273 + 0,252 + 0,232$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi di atas adalah:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 0,3160. Artinya adalah apabila faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi dan

faktor bauran pemasaran diasumsikan nol (0), maka Keputusan Nasabah (Y) bernilai 0,3160.

2) Nilai koefisien regresi variabel Kebudayaan (X_1) sebesar 0,376.

Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor kebudayaan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,376 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 tetap.

3) Nilai koefisien regresi variabel Sosial (X_2) sebesar 0,377. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,377 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 tetap.

4) Nilai koefisien regresi variabel Pribadi (X_3) sebesar 0,273. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,273 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 tetap.

5) Nilai koefisien regresi variabel Psikologi (X_4) sebesar 0,252. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,252 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 tetap.

6) Nilai koefisien regresi variabel Bauran Pemasaran (X_5) sebesar 0,232. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) sebesar 0,232 dengan asumsi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 tetap.

b. Uji Parsial (uji t-test)

Uji t dilakukan untuk mengetahui faktor yang mana paling dominan antar variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan Uji parsial (Uji-t) dengan menggunakan *SPSS for Windows versi 24.0*, maka dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 41: Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,160	1,176		2,687	0,009
Kebudayaan	0,376	0,147	0,256	2,551	0,013
Sosial	0,377	0,178	0,240	2,125	0,038
Pribadi	0,273	0,130	0,204	2,102	0,040
Psikologi	0,252	0,091	0,218	2,765	0,008
Pemasaran	0,232	0,094	0,170	2,457	0,017

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistik 24.0 2019

Dari hasil pengolahan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai t_{hitung} variabel Kebudayaan (X_1) sebesar 2,551 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 dan derajat kebebasan sebesar 59 ($dk = n-k-1$ ($65-5-1 = 59$)) maka akan terlihat bahwa; $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,551 > 2,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dimana nilai (Sig) sebesar $0,013 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa sangat terdapat signifikan antara kebudayaan terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan.

- 2) Nilai t_{hitung} variabel Sosial (X_2) sebesar 2,125 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 dan derajat kebebasan sebesar 59 ($dk = n-k-1$ ($65-5-1 = 59$)) maka akan terlihat bahwa; $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,125 > 2,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dimana nilai (Sig) sebesar $0,038 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kurang terdapat signifikan antara sosial terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan.
- 3) Nilai t_{hitung} variabel Pribadi (X_3) sebesar 2,102 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 dan derajat kebebasan sebesar 59 ($dk= n-k-1$ ($65-5-1= 59$)) maka akan terlihat bahwa ; $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,102 > 2,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dimana nilai (Sig) sebesar $0,040 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kurang terdapat signifikan antara pribadi terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan.
- 4) Nilai t_{hitung} variabel Psikologi (X_4) sebesar 2,765 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 dan derajat kebebasan sebesar 59 ($dk = n- k - 1$ ($65- 5 - 1 = 59$)) maka akan terlihat bahwa ; $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,765 > 2,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dimana nilai (Sig) sebesar $0,008 < 0,05$

sehingga dapat dikatakan bahwa sangat terdapat signifikan antara psikologi terhadap keputusan nasabah mangajukan pembiayaan.

5) Nilai t_{hitung} variabel Bauran Pemasaran (X_5) sebesar 2,457 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 dan derajat kebebasan sebesar 59 ($dk= n-k-1$ ($65-5-1= 59$)) maka akan terlihat bahwa; $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,457 > 2,001$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dimana nilai (Sig) sebesar $0,017 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa sangat terdapat signifikan antara Bauran Pemasaran terhadap keputusan nasabah mangajukan pembiayaan.

c. Uji Simultan (uji-F)

Uji-F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel terikat. Hasil pengujian Uji-F tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 42 : Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	349,499	5	69,900	67,889	0,000 ^b
	Residual	60,747	59	1,030		
	Total	410,246	64			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X_5 , X_4 , X_1 , X_3 , X_2

Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statisttik 24.0* 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 67,889 sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan (α) 5 dengan df 1 sebesar 5 ((k-

1)(5-1 = 4)), df 2 sebesar 59 (n-k-1 = 65-5-1= 59), maka F_{tabel} diperoleh sebesar 2,53.

Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $67,889 > 2,53$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang sangat signifikan dari faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru, dimana nilainya sebesar 67,889.

d. Koefisien Korelasi

Untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel satu dengan yang lainnya, maka digunakan koefisien korelasi dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 24.0, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 43: Hasil Uji Koefisien Korelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,923	0,852	0,839	1,015

- a. Predictors: (Constant), pemasaran, kebudayaan, psikologi, sosial, pribadi.

Sumber : Data Olahan *IBM SPSS Statisttik 24.0* 2019

Nilai R menunjukkan korelasi berganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel diatas diketahui nilai R sebesar 0,923. Artinya ada hubungan yang sangat kuat dari faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan

pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru, dimana nilai keeratan hubungannya sebesar 92.3%.

e. Koefisien Determinasi

Tabel 44 : Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,923a	0,852	0,839	1,015

a. Predictors: (Constant), pemasaran, kebudayaan, psikologi, sosial, pribadi

Sumber : Data Olahan IBM SPSS Statistitik 24.0 2019

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,839. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, dan bauran pemasaran) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah) adalah sebesar 83.9 % sedangkan sisanya sebesar 16,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

D. Pemahasan Hasil Temuan

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru adalah faktor kebudayaan yang terdiri dari beberapa bagian seperti kebudayaan, subbudaya, kelas sosial; faktor sosial terdiri dari kelompok, keluarga, peran dan status; faktor pribadi terdiri dari usia dan tahapan siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian; faktor psikologis terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap; faktor bauran pemasaran terdiri dari Produk, Harga, Promosi, Tempat.

Dan berdasarkan hasil hipotesis diketahui bahwa; 1) sangat terdapat signifikan antara kebudayaan terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,551 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,013 < 0,05$; 2) kurang terdapat signifikan antara sosial terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,125 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,038 < 0,05$; 3) kurang terdapat signifikan antara pribadi terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,102 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,040 < 0,05$; 4) sangat terdapat signifikan antara psikologi terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,765 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,008 < 0,05$; 5) sangat terdapat signifikan antara bauran pemasaran

terhadap keputusan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,457 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,017 < 0,05$.

Maka secara persial dari kelima variabel bebas, koefisien yang nilainya paling besar dan signifikan adalah faktor psikologi (X_4). Artinya diantara kelima variabel bebas tersebut faktor yang paling dominan keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru adalah faktor psikologi (X_4) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,765 > 2,001$ dan nilai (Sig) sebesar $0,008$ yaitu $0,008 < 0,05$.

Secara simultan dapat diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $67,889 > 2,37$ yang berarti bahwa H_0 ditolak. Artinya adalah bahwa variabel independen (kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, dan bauran pemasaran) secara bersama-sama dan terus-menerus berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan nasabah).

Hubungan antara faktor kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, dan bauran pemasaran dengan keputusan nasabah termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang sangat kuat, hal ini dapat diketahui dari nilai koefisien korelasi (R) sebesar 92.3%.

Pengaruh variabel indeviden (kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, dan bauran pemasaran) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah) yang dapat diketahui dari koefisien determinasi sebesar 83.9 % sedangkan sisanya 16,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. maka penulis dapat menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji parsial, faktor yang paling dominan yaitu faktor psikologi terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
2. Dari uji simultan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru.
3. Dari analisis korelasi antara variabel bebas (kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi, bauran pemasaran) dengan variabel terikat (keputusan nasabah) memiliki hubungan yang cukup kuat.
4. Pangaruh variabel bebas (faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi, faktor bauran pemasaran) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) berpengaruhnya besar, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan bagi Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru dapat mengerti tentang faktor psikologi, faktor bauran pemasaran, faktor kebudayaan yang ada dalam masyarakat karena merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan seseorang yang paling dasar dari keinginan seseorang memiliki nilai dan perilaku serupa sehingga perusahaan dengan mudah memasarkan produknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang bagus kepada nasabah, seperti karyawan terampil, ramah dalam menghadapi nasabah, bertanggung jawab dalam melayani nasabah ketika bertransaksi, sehingga ketertarikan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun semakin bertambah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku :

- Al-Qur'an dan Terjemahannya, 2002, Pena Pundi Aksara, Jakarta.
- Arifin, Johar, 2017, *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ginting Hartimbul, F. Nembah, 2011, *Manajemen Pemasaran*, CV. Yrama Widya, Bandung.
- Iskandar, Syamsu, 2013, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, In Media, Jakarta.
- Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Kasmir, 2001, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir, 2014, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2007, *Metode Kuantitatif*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2013, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nesneri, Yessi, 2014, *Analisis Tingkat Kesehatan PT. Bank Syariah Mandiri dengan Metode Camels*, CV Mulia Indah Kemala, Panam Pekanbaru Riau.
- Prastowo, Andi, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Ar-Ruzz Media, Jogjakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2009, *Srategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communicatio*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduwan dan Akdom, 2007, *Rumus dan Data dalam Statistik*, Bandung: Alfabet.
- Riduwan dan Adun Rusyana, 2011, *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi statistik Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Riduwan, 2015, *Dasar-dasar Statistika*, Alfabeta, Bandung.

- Soemitra, Andri, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana, Jakarta.
- Sujarweni V.Wiratna,2015, *Statistik untuk Bisnis Ekonomi*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2011, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Sumanto, 2014, *Statistik Terapan*, CAPS (Center of Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- ZainalRivai,Veithzal, Firdaus djaelani, Salim Basalamah, dkk, 2017, *Islamic Marketing Management*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Zulkifli dan Moris Adidi Yogya, 2014, *Fungsi-Fungsi Manajemen (suatu bacaan pengantar)*, Marpoyan Tujuh Publishing, Pekanbaru Riau.
- Zulkifli, 2015, *Lembaga Keuangan Syariah*, Pusat Kajian Islam FAI UIR, Pekanbaru Riau.
- Zulkifli, 2017, *Manajemen perbankan Syariah*. Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, Pekanbaru Riau.

Skripsi :

- Helina, Widya, (2016),*Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Produk Simpanan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pekanbaru, skripsi*, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Saputra, Dedi (2016), *Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan produk PT. Herbal Penawar Alwahida Indonesia (HPAI) Cabang Pekanbaru, skripsi*, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Sari Kumala,Putri, 2012, *Pengaruh Periklanan dan Publisitas Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank Muamalat Cabang Semarang, skripsi*,Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Insitutif Agama Islam Negeri Walisongo.

Jurnal :

Muhamad, Syaifudin, 2016, Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan, *Jurnal Ekonomi Syariah* Volume 4, Nomor 2, 2016, 284 – 299.

Denny, Kristian dan Rita, Widayanti, 2016, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda pada Mahasiswa Kampus Universitas Kristen Krida Wancana, *Jurnal Ilmiah Manajemen* Volume No.1, Januari-Juni 2016, 50-57.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau