

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori

1. Aksesibilitas

a. Pengertian

Menurut Zeithaml dan Bitner aksesibilitas mencakup lokasi fisik, kemudahan informasi, dan waktu pelayanan, yang berkontribusi pada persepsi konsumen terhadap kenyamanan layanan keuangan.¹

Aksesibilitas adalah adanya kesamaan kesempatan bagi semua kelompok sasaran, apapun karakteristiknya dan tidak adanya diskriminasi untuk keterlibatan dan menikmati manfaat kebijakan atau program yang telah disediakan dan ditujukan untuk masyarakat. Aksesibilitas juga dapat diartikan kelompok sasaran dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait program dan dapat mengajukan pengaduan jika ada kelompok sasaran tidak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hak-hak kelompok sasaran.²

b. Indikator aksesibilitas

¹ Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. (New York: McGraw-Hill, 2018), hlm. 23.

² Erwan Agus Purwanto, dkk. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, hlm. 106-107

Aksesibilitas suatu program yang baik dapat dilihat melalui beberapa indikator diantaranya:³

- 1) Kemudahan kelompok sasaran mendapatkan informasi terkait program dari petugas terkait serta kemudahan mengadukan jika mendapatkan masalah. Dalam memberikan informasi, petugas harus memberikan informasi terkait program. Prinsip- prinsip dalam penyampaian program antara lain:
 - a) Tujuan program, adalah apa yang akan dicapai oleh program tersebut, perubahan-perubahan apa saja yang akan dirasakan oleh kelompok sasaran jika mendapatkan program.
 - b) Manfaat program, adalah apa saja output dari program tersebut, apa manfaat yang akan dirasakan secara langsung oleh kelompok sasaran.
 - c) Persyaratan masyarakat untuk memperoleh akses terhadap program tersebut: apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan manfaat dari suatu

³ *Ibid.*, hlm. 107.

program.

d) Kendala yang mungkin dihadapi saat menggunakan program dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

2) Kemudahan kelompok sasaran dalam melakukan transaksi.

3) Lokasi jelas dan terjangkau.

4) Kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis mempunyai akses yang sama terhadap program.

2. Faktor Sosial

Menurut Kotler dan Keller (faktor sosial seperti keluarga, kelompok referensi, dan status sosial mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Faktor ini membentuk norma dan ekspektasi yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan, termasuk di sektor perbankan syariah.⁴ Sosial adalah sifat yang saling membutuhkan satu sama lain untuk bertahan hidup dan untuk hidup. Faktor sosial adalah semua tingkah laku manusia yang menggambarkan interaksi antar individu manusia dengan manusia

⁴ Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management*. (New Jersey: Pearson Education, 2016), hlm. 180.

lainya. Menurut Kotler dan Keller faktor-faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga, status dan peranan sosial adalah aspek eksternal yang menstimulasi minat konsumen.⁵

a. Kelompok Acuan

Sebuah kelompok acuan bagi seseorang adalah kelompok-kelompok yang memberikan pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang.⁶ Kelompok yang memberikan pengaruh langsung kepada seseorang disebut kelompok keanggotaan, yakni kelompok dimana seseorang menjadi anggotanya dan saling berinteraksi. Beberapa kelompok adalah kelompok primer dimana terdapat interaksi yang agak berkesinambungan, seperti keluarga, sahabat karib, tetangga, dan rekan sekerja. Kelompok primer ini cenderung bersifat informal.

Orang juga menjadi anggota kelompok sekunder, yang cenderung lebih resmi dan kurang terjadi interaksi yang berkesinambungan, kelompok ini termasuk organisasi keagamaan himpunan

⁵ Andi Faisal Bahari Dan Muhammad Ashoer “Pengaruh Budaya , Sosial, Pribadi Dan Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ekowisata”, *Jurnal Manajemen*, No. 1 (2018)hlm.56.

⁶ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. 11

profesi, dan serikat buruh. Orang juga dipengaruhi oleh kelompok-kelompok dimana dia bukan merupakan anggotanya disebut kelompok aspirasi.⁷

Kelompok referensi mempengaruhi anggota dengan tiga cara. Mereka memperkenalkan perilaku dan gaya hidup baru kepada seseorang, mereka mempengaruhi sikap dan konsep diri, dan mereka menciptakan tekanan kenyamanan yang dapat mempengaruhi pilihan produk dan merek. Jika pengaruh kelompok kuat, pemasar harus menentukan cara menjangkau dan mempengaruhi pemimpin opini kelompok. Pemimpin opini kelompok adalah orang yang menawarkan nasihat atau informasi informal tentang produk atau kategori produk tertentu, misalnya mana yang terbaik dari beberapa merek atau bagaimana produk tertentu dapat digunakan.

b. Keluarga

Keluarga adalah sumber pengaruh sosial terpenting bagi sebagian besar konsumen, khususnya bila keluarga luas terlibat. Keluarga bertindak sebagai agen sosialisasi utama, membantu anggota-anggotanya mendapatkan keahlian,

⁷ Sherin Meliana, Romi Adetio Setiawan, and Khairiah Elwardah, "Evaluating Marketing Strategies for Gold Installment Products : An Islamic Model Business Model Canvas Approach At Bank Syariah Indonesia" 01, no. 01 (2024):hlm. 25–31.

pengetahuan, dan sikap untuk bertindak sebagai konsumen di pasar. Akibatnya, keluarga memiliki pengaruh besar dan abadi pada sikap anggota-anggota yang lebih muda terhadap berbagai produk, merek dan toko.

Anggota-anggota keluarga cenderung mengkhususkan pembelian produk-produk tertentu karena minat atau keahlian atau struktur peran dari keluarga mereka. Pengaruh dari anggota- anggota keluarga pada pengambilan keputusan bervariasi, semakin tradisional masyarakatnya, semakin besar kekuasaan kaum pria tanpa melihat kelas sosial. Selain itu, para anggota juga keluarga dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku pembeli. Kita dapat membedakan dua macam keluarga dalam kehidupan pembeli.

Pertama, keluarga sebagai sumber orientasi yang terdiri dari orang tua. Dari orang tua lah seseorang memperoleh suatu orientasi terhadap agama, politik, dan ekonomi juga ambisi pribadi, harga diri, dan cinta kasih. Bahkan kendatipun misalnya pembeli itu sudah lama tidak berinteraksi lebih banyak dengan orang tuanya, namun pengaruh orang tua itu masih sangat melekat dalam perilaku bawah sadar si pembeli. Suatu pengaruh yang lebih

langsung terhadap perilaku membeli sehari-hari adalah keluarga sebagai sumber keturunan, yakni pasangan suami istri beserta anak-anaknya.

3. Pendidikan

a. Pengertian pendidikan

Menurut Ki Hajar Dewantara, seorang tokoh Pendidikan Nasional memberikan definisi Pendidikan yaitu tuntunan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak, adapun maksudnya, pendidikan yaitu menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya.⁸

Pendidikan dalam arti yang sangat sederhana adalah usaha manusia untuk mengetahui dan memahami nilai-nilai kebudayaan dan norma-norma masyarakat. Kenyataannya bahwa pengertian pendidikan itu selalu mengalami perkembangan seiring dengan perubahan-perubahan yang terjadi di sekitar manusia, meskipun esensinya tidak jauh dari berbeda. Istilah pendidikan (Bahasa Indonesia) artinya "*paedagogie*" (bahasa Yunani) yang terdiri dari kata "*Pais*" artinya anak, dan "*Again*" diterjemahkan

⁸ Putri Fathia Fadilla, Universitas Mercu, and Buana Yogyakarta, "PERAN PENDIDIKAN KARAKTER TERHADAP FAKTOR-FAKTOR," 2017, hlm.212–18.

membimbing, jadi *paedagogic* yaitu bimbingan yang diberikan kepada anak. Istilah ini kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris “*education*” (pendidikan) berasal dari kata *educate* (mendidik) artinya memberikan peningkatan dan pengembangan diri.⁹

b. Tingkat pendidikan

Proses pendidikan terdapat jenjang pendidikan yang akan membedakan tingkatan pengetahuan yang dipahami oleh para peserta didik. Dimana tingkatan tersebut didasari oleh perbedaan tingkat kesulitan ilmu pembelajaran yang diajarkan, pendidikan dimulai sejak masa kanak-kanak, sekolah dasar hingga sekolah perguruan tinggi.

Tingkat pendidikan ialah sebagai proses jangka panjang yang memakai prosedur terstruktur serta tersusun dimana para pendidik menyiapkan pembelajaran secara terperinci dan membuat konseptual dasar yang teoritis untuk tujuan umum.¹⁰

c. Tujuan pendidikan

Tujuan pendidikan memuat gambaran tentang

⁹ Sarjana Pendidikan, Islam Jurusan, and Pendidikan Agama, “Kesadaran Masyarakat Terhadap Pentingnya Kelanjutan Pendidikan Anak,” 2016.hlm 67

¹⁰ Agnes Febyyana Halim, Audy Vionika, and Fadillah Sekar Ningrum, “Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Kota Palembang,” *Jurnal DIALOGIKA : Manajemen Dan Administrasi* 5, no. 1 (2023): hlm.38–45,

nilai-nilai yang baik, luhur, pantas, benar, dan indah untuk kehidupan. Melalui pendidikan selain dapat diberikan bekal berbagai pengetahuan, kemampuan dan sikap juga dapat dikembangkan berbagai kemampuan yang dibutuhkan oleh setiap anggota masyarakat sehingga dapat berpartisipasi dalam pembangunan.

Menurut Nazili Shaleh Ahmad, Tujuan pokok pendidikan adalah membentuk anggota masyarakat menjadi orang-orang yang berpribadi, berperikemanusiaan maupun menjadi anggota masyarakat yang dapat mendidik dirinya sesuai dengan watak masyarakat itu sendiri, mengurangi beberapa kesulitan atau hambatan perkembangan hidupnya dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup maupun mengatasi problematikanya.¹¹

4. Kepercayaan

a. Pengertian

Konsep kepercayaan menurut terminologi sosiologi diartikan dengan trust. Kepercayaan bisa dimengerti sebagai percaya terhadap beberapa kualitas maupun atribut seseorang maupun kebenaran dari sebuah pernyataan. Torsvik menjelaskan bahwasanya kepercayaan ialah kecenderungan seseorang dalam berperilaku yang

¹¹ Netti Natarida Marpaung, "Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai," *Parameter* 6, no. 2 (2021): hlm.83

memperhatikan beberapa resiko.¹² Sedangkan menurut istilah kepercayaan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Karena kepercayaan adalah suatu sikap, maka kepercayaan seseorang tidak selalu benar atau, atau keyakinan semata bukanlah jaminan kebenaran.¹³

Sedangkan pengertian kepercayaan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut Lewicki dan Wiethoff mendeskripsikan kepercayaan sebagai keyakinan individu dan kemauan untuk bertindak atas dasar kata-kata, tindakan, dan keputusan orang lain. Hal-hal yang dapat menyebabkan seseorang mempercayai orang lain yaitu berkembangnya sistem kepercayaan melalui pengalaman hidup seseorang aturan atau norma yang ada pada lembaga atau masyarakat dan adanya pengalaman saat menjalin hubungan.

¹² Damsar, Pengantar Sosiologi Pendidikan (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 185.

¹³ M Sirajuddin, "CUSTOMERS ' INTEREST IN SAVING MONEY ON ISLAMIC BANKING IN THE CITY OF BENGKULU," no. April (2015).

2) Menurut Mayer, kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu.

3) Lewis dan Weigert, mendefinisikan bahwa kepercayaan didasarkan pada proses kognitif yang membedakan antara orang dan lembaga yang dapat dipercaya, tidak dipercaya dan tidak diketahui. Dalam hal ini kognitif akan memilih siapa yang akan dipercaya dan di hormati sehingga itulah yang menjadi alasan yang baik dalam menentukan siapa yang dapat dipercaya.¹⁴

b. Faktor-faktor yang bisa menghilangkan kepercayaan

Menurut Hakim, ada beberapa faktor yang dapat menghilangkan kepercayaan yang sering terjadi, diantaranya yaitu:¹⁵

1) Perasaan Kecewa

Perasaan kecewa merupakan suatu perasaan yang ketika menginginkan suatu hal tetapi tidak dapat diwujudkan sesuai dengan harapan. Perasaan kecewa bisa saja datang secara tiba-

¹⁴ Nina Anggita Putri, Jurnal Kepercayaan, Volume 5, Nomor 3, 2017:620-629, hlm. 3

¹⁵ Yusuf, Percaya Diri, Pasti, Jakarta, Gema Insani, 2015, hlm 183-186.

tiba, kekecewaan tersebut akan berpengaruh pada pola pikir manusia sehingga akan menghadapi rasa marah dan sedih.

2) Perasaan Kehilangan Harapan

Kehilangan harapan biasanya terjadi pada saat seseorang menginginkan suatu harapan yang besar terhadap orang lain dan perasaan tersebut dapat merusak bagi jiwa manusia karena hal yang diinginkan tidak dapat terwujud.¹⁶ Kehilangan harapan sama halnya dengan putus asa, hal ini sangat berpengaruh kepada diri sendiri yang merasa bahwa dirinya tidak dapat mewujudkan keinginan yang belum terwujud.

3) Perasaan Marah

Perasaan marah menyangkut seluruh perasaan di dalam diri, dimulai dari beberapa rasa kekecewaan yang ada dihati sehingga menimbulkan kemarahan yang meledak, cepat dan sengit.¹⁷ Pada saat marah, seseorang tidak dapat mengendalikan emosinya karena keinginan yang diharapkan tidak dapat diwujudkan pada saat itu juga. Hal ini dapat berpengaruh kepada keadaan yang ada di sekitarnya. Oleh karena itu sangat sulit untuk

¹⁶ Yusuf, Percaya Diri, Pasti, Jakarta, Gema Insani, 2015, hlm 188

¹⁷ Yusuf, Percaya Diri, Pasti, Jakarta, Gema Insani, 2015, hlm 192

mengendalikan tingkat emosi seseorang pada saat merasa marah.

4) Perasaan Berdosa

Perasaan berdosa, menyesal atau kecewa adalah perasaan yang menyakiti diri. Karena selalu menyalahkan diri sendiri terhadap apa yang telah dilakukan.

5. Perbankan Syariah

a. Pengertian

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁸ Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹⁹

Adapun pengertian lain dari bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak

¹⁸ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Bab 1 pasal 1.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Bab 1 Pasal 1.

lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.²⁰

b. Tujuan Dan Fungsi

1) Tujuan

Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan.²¹

2) Fungsi

- a) Bank syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b) Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- c) Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf

²⁰ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 2.

²¹ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Bab 2 pasal 3.

(*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

d) Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²²

c. Struktur perbankan syariah

Berdasarkan kegiatannya, Bank Syariah dibedakan menjadi:²³

- 1) Bank Umum Syariah, adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Unit Usaha Syariah, adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah

²² Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Bab 2 pasal 4 ayat 1-4.

²³ Otoritas Jasa Keuangan, Perbankan Syariah dan Kelembagaannya, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> diakses pada tanggal 08 september 2024 pukul 20:06 WIB.

dan/atau unit syariah.²⁴

3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

a. Prinsip Operasional Perbankan Syariah

Adapun prinsip-prinsip operasional bank syariah adalah:²⁵

- 1) Prinsip titipan atau simpanan (*Al-Wadiah*)
- 2) Prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*)
- 3) Prinsip jual-beli (*Al-Tijarah*)
- 4) Prinsip sewa (*Al-Ijarah*)
- 5) Prinsip jasa (*Fee-Based Service*)

b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank syariah dan bank konvensional memiliki kesamaan dalam beberapa hal yaitu dalam teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, persyaratan umum pembiayaan, dan lain sebagainya. Akan tetapi antara keduanya juga terdapat faktor pembeda yaitu dalam hal aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai dan lingkungan

²⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/14/PBI/2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/10/pbi/2009 Tentang Unit Usaha Syariah, pasal 1.

²⁵ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (bandung : Alfabeta ,2009)hlm.9.

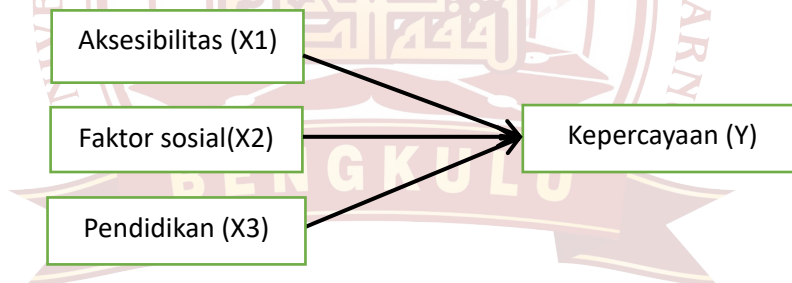
kerja.²⁶

B. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting. Variabel independen dalam penelitian ini adalah aksesibilitas (X1) dan faktor sosial (X2) dan pendidikan(X3), yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah (Y) sebagai variabel dependen.

Gambar 2. 1

Kerangka Berfikir



Berdasarkan gambar 2.1 dapat dilihat bahwa penelitian ini akan menjelaskan hubungan dua variabel independen terhadap satu variabel dependen dan satu variable moderasi baik secara parsial maupun simultan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini

²⁶ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: gema insani press,2003)hlm.34.

terdiri dari Aksesibilitas (X1), faktor sosial (X2) dan pendidikan(X3). Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan masyarakat(Y).

C. Hepotesis Penelitian

Menurut Winarno Surakhmad Sebuah hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap suatu persoalan yang dimaksud sebagai tuntutan sementara dalam penelitian untuk mencari jawaban yang sebenarnya. Maka hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul, mengacu pada landasan teori yang ada. Maka hipotesis tindakan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh aksesibilitas terhadap kepercayaan masyarakat pagar dewa kota Bengkulu pada bank syariah.

H_1 : Terdapat pengaruh aksesibilitas terhadap kepercayaan masyarakat pagar dewa kota Bengkulu pada bank syariah.

2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh faktor sosial terhadap kepercayaan masyarakat pagar dewa kota Bengkulu pada bank syariah.

H_1 : Terdapat pengaruh faktor sosial terhadap kepercayaan masyarakat pagar dewa kota Bengkulu pada bank syariah.

3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh pendidikan terhadap kepercayaan masyarakat pagar dewa kota Bengkulu pada bank syariah.

H_1 : Terdapat pengaruh pendidikan terhadap kepercayaan masyarakat pagar dewa kota Bengkulu pada bank syariah.

