

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Teori Penelitian Terdahulu

Hasan beranggapan perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih ,membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Nugraha et al., 2021).

Dalam proses tersebut konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal seperti motivasi, pengalaman, kepercayaan, serta informasi yang diterima dari pemberi jasa. Oleh karena itu, keputusan konsumen bukan hanya ditentukan oleh karakteristik produk, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana suatu lembaga memberikan pelayanan, menyampaikan informasi secara transparan, dan membangun hubungan yang baik dengan konsumen. Penerapan teori perilaku konsumen pada penelitian ini digunakan untuk menjelaskan bahwa keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes dipengaruhi oleh Ttransparansi, pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah.

Transparansi informasi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kualitas pelayanan memberikan pengalaman yang baik kepada nasabah, pendekatan humanis menciptakan hubungan yang nyaman, sedangkan

akad syariah memberikan keyakinan bahwa transaksi dilakukan sesuai prinsip syariah.

Menurut Dasopang (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Temuan tersebut mendukung penggunaan teori perilaku konsumen sebagai landasan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan keputusan nasabah dalam penelitian ini.

2.1.2 Transparansi

Menurut MUAMMAR et al., (2024) transparansi merupakan salah satu pilar penting dalam pengelolaan keuangan syariah yang menekankan kejujuran, keterbukaan informasi, serta penyampaian data yang tepat kepada nasabah. Transparansi diwujudkan melalui penyampaian informasi biaya, keuntungan, akad, hak dan kewajiban para pihak secara jelas sehingga nasabah dapat mengambil keputusan secara tepat kepercayaan nasabah terhadap BTPN Syariah semakin meningkat.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Ifendi (2024) kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan institusi perbankan untuk secara konsisten. Pengukuran kualitas Pelayanan diwujudkan melalui bukti fisik, keandalan, responsif. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga mendorong keputusan dalam memilih jasa pembiayaan (Ifendi, 2024).

2.1.4 Pendekatan Humanis

Menurut Kabadayi (2023) pendekatan humanis menjadikan

manusia sebagai pusat dalam pelayanan, bukan hanya sekadar subjek ekonomi. Pendekatan ini mengutamakan kemampuan petugas dalam memahami kondisi dan kebutuhan nasabah dalam membangun hubungan yang manusiawi, penghormatan terhadap martabat manusia, serta hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Dalam perbankan syariah, pendekatan humanis diwujudkan melalui, memahami kondisi nasabah, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kenyamanan nasabah.

2.1.5 Akad Syariah

Menurut Amalia (2022) hukum akad syariah merupakan seluruh kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum dalam muamalah, khususnya interaksi ekonomi antara dua pihak atau lebih, yang didasari kesepakatan untuk menimbulkan akibat hukum secara tertulis menurut hukum islam. Dalam praktiknya, BTPN Syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menghindari riba, gharar, dan ketidakadilan. Salah satu akad yang digunakan adalah akad murabahah, yaitu akad jual beli dengan harga pokok ditambah margin keuntungan yang disepakati(Rahma Wati, 2022)

2.1.6 Keputusan Nasabah

Hasan beranggapan perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih ,membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, ide atau pengalaman untuk

memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Nugraha et al., 2021). Dalam konteks perbankan syariah, keputusan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan, transparansi, pendekatan humanis, serta penerapan akad syariah. (Muhammad, 2024) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan nasabah. Kepercayaan tersebut dibangun melalui kualitas pelayanan yang baik, transparansi informasi, pendekatan humanis, serta penerapan akad syariah dalam setiap transaksi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi, pendekatan humanis, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan. (Taufik, 2024) menyimpulkan bahwa selain kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap prinsip syariah juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan di lembaga keuangan syariah.

2.2 Hubungan Antar variabel dan Gap Penelitian.

2.2.1 Hubungan Antar variabel

Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen sangat penting dalam sebuah penelitian. Ini adalah keterkaitan yang didasarkan pada teori dan hasil penelitian sebelumnya. Dengan memahami hubungan ini, kita dapat menjelaskan secara teoritis bagaimana variabel-variabel tersebut saling terkait. Ini juga membantu dalam menyusun hipotesis

penelitian yang lebih akurat.

Menurut Sugiyono (2022) penelitian harus mempertimbangkan perbedaan antara kondisi yang diharapkan dan kondisi yang sebenarnya terjadi. Dengan demikian, kita dapat merumuskan permasalahan yang perlu diuji dengan lebih baik. Dalam penelitian ini, kita ingin memahami bagaimana transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah sebagai variabel independen mempengaruhi keputusan nasabah sebagai variabel dependen. Ini akan membantu kita memahami keterkaitan antara variabel-variabel tersebut dengan lebih baik. Hubungan antara Transparansi dan Keputusan Nasabah.

1. Hubungan antara Transparansi dan Keputusan Nasabah

Transparansi melibatkan pengungkapan informasi yang jelas terkait biaya, risiko, proses pembiayaan, serta hak dan kewajiban pelanggan. Saat bank memberikan informasi dengan transparan dan gampang dipahami, nasabah akan lebih percaya diri dalam membuat keputusan. Di samping itu, transparansi mendukung nasabah dalam memahami keuntungan dan risiko dari produk pembiayaan, yang dapat mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan kepercayaan saat memilih layanan pembiayaan (Harris, 2022). Berdasarkan uraian tersebut, transparansi diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah.

2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah

Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kemampuan bank dalam memenuhi ekspektasi nasabah terkait keandalan, responsif,

empati, jaminan, dan bukti fisik (Dasopang, 2022). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan.

3. Hubungan antara Pendekatan Humanis dan Keputusan Nasabah

Pendekatan humanis dalam perbankan syariah mencakup interaksi yang empati, komunikasi yang santun, sikap menghargai, serta perhatian terhadap keadaan ekonomi nasabah. Pendekatan ini sangat krusial bagi lembaga keuangan mikro seperti BTPN Syariah yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pendekatan humanis bertujuan untuk memenuhi aspek kemanusiaan, sejalan dengan kodrat manusia, dan dapat diterapkan sesuai dengan kapasitas yang dimiliki manusia sebagai makhluk Tuhan yang selalu berinteraksi secara dinamis. Dalam aspek pembiayaan, pendekatan humanis membuat nasabah merasa diperhatikan dan nyaman, yang mendorong mereka untuk memilih bank yang menyediakan layanan seperti itu (Fitri, 2023). Oleh karena itu, pendekatan humanis diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan.

4. Hubungan antara Akad Syariah terhadap keputusan nasabah

Akad dalam pembiayaan merupakan kontrak antara dua pihak atau lebih untuk melaksanakan suatu kegiatan tertentu. Akad Syariah memberikan ketenangan lebih bagi nasabah karena BTPN Syariah

memanfaatkan Akad Murabahah yang juga termasuk dalam bai'ul amanah, yaitu transaksi jual-beli yang bersifat amanah, di mana penjual menyampaikan informasi yang transparan mengenai harga modal dan margin dengan jelas serta jujur kepada pembeli (Basri, 2022). Dengan demikian, akad syariah diduga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan.

2.2.2 Gap Penelitian

Gap penelitian adalah kesenjangan atau keterbatasan dalam penelitian sebelumnya. Ini berarti masih ada aspek yang belum diteliti atau belum dijelaskan dengan baik.

Menurut Sugiyono (2022) penelitian dilakukan karena adanya perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang terjadi. Dengan demikian, gap penelitian dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Tujuannya adalah untuk melengkapi atau mengembangkan hasil penelitian sebelumnya.

1. Studi sebelumnya umumnya hanya meneliti pengaruh transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis dan akad syariah secara terpisah terhadap keputusan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Studi yang menganalisis keempat variabel tersebut secara bersamaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan pembiayaan di bank syariah masih cukup terbatas. Dengan demikian, penelitian ini dilaksanakan untuk menyajikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh keempat variabel tersebut pada keputusan nasabah.

Sebagian besar studi tentang layanan perbankan syariah masih mengandalkan dimensi SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ifendi, 2024). Sementara itu, pendekatan humanis masih tergolong jarang diterapkan sebagai variabel independen, khususnya dalam studi di lembaga keuangan mikro syariah. Dengan demikian, studi ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dalam mengembangkan kajian tentang pengaruh pendekatan humanis terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan.

2. Studi tentang pengaruh transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah terhadap keputusan nasabah masih sangat minim di BTPN Syariah Unit Brebes. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada bank syariah di area perkotaan atau lembaga keuangan syariah dengan sifat nasabah yang berbeda. Namun, nasabah BTPN Syariah unit Brebes memiliki ciri khas tersendiri sehingga perlu dilakukan penelitian yang sesuai dengan keadaan di daerah tersebut.
3. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Disisi lain, studi yang khusus mengeksplorasi keputusan konsumen dalam memilih layanan pembiayaan masih tergolong sedikit. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan untuk menutupi kekurangan tersebut dengan menjadikan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.

a. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung keterkaitan konsep dan memperkuat landasan empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah, peneliti melakukan telaah terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan yang bertujuan untuk memetakan persamaan, perbedaan, serta batasan masalah. Adapun ringkasan dari referensi penelitian terdahulu tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2 penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alasan Relevan
1	Dasopang (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Penelitian ini relevan karena mendukung variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan.
2	Mukhlis (2022)	<i>Islamic issues social responsibility Islamic banking</i>	Penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi mampu tersebut mendukung variabel transparansi terhadap keputusan nasabah. menurunkan persepsi risiko serta meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah.
3	Kabadayi (2023)	<i>A dignity-vulnerability approach framework to maximize well-being outcomes by transformative service initiatives (TSIs)</i>	Studi menunjukkan bahwa pendekatan humanis dalam pelayanan dapat meningkatkan kesejahteraan, kepuasan, dan pilihan pelanggan, sehingga relevan sebagai dasar untuk penggunaan variabel pendekatan humanis.

4	Amalia (2022)	Hukum Akad Syariah	Menegaskan bahwa akad syariah memengaruhi keputusan & loyalitas cocok untuk segmen mikro seperti BTPN Syariah Brebes.
5	Rahman (2023)	<i>Determinants of Islamic Financing Adoption</i>	Menyimpulkan bahwa transparansi, layanan, kepercayaan berpengaruh langsung pada keputusan mengambil layanan pembiayaan sangat relevan
6	Rafiqah (2022)	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Jasa Bank Syariah di Makassar	Sama-sama menganalisis faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan bank syariah menggunakan metode kuantitatif.

2.2.3 Logika Hipotesis

Logika hipotesis adalah cara berpikir yang digunakan oleh penulis untuk memberikan dugaan tentang bagaimana variabel-variabel dalam penelitian saling terkait. Dugaan ini didasarkan pada teori yang sudah ada dan hasil penelitian sebelumnya. Menurut Sugiyono (2022) hipotesis bisa dianggap sebagai jawaban sementara untuk masalah yang ingin dipecahkan dalam penelitian. Jawaban ini tidak sudah terbukti dengan data, tetapi didasarkan pada teori yang relevan.

Dengan menggunakan logika hipotesis, penulis bisa menghubungkan teori dengan hubungan antar variabel yang akan diuji melalui data nyata. Tujuannya adalah memahami bagaimana variabel-variabel tersebut saling mempengaruhi. Di dalam penelitian ini, logika hipotesis digunakan untuk menjelaskan dugaan tentang bagaimana transparansi, kualitas pelayanan, pendekatan humanis, dan akad syariah memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

1. Persaingan lembaga pembiayaan yang semakin meningkat menuntut

BTPN Syariah untuk memberikan informasi pembiayaan secara terbuka dan mudah dipahami oleh nasabah. Perbedaan pemahaman nasabah mengenai biaya, margin, akad serta hak dan kewajiban menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengambilan keputusan. Kondisi tersebut menjadi dasar pemilihan transparansi sebagai variabel yang diuji dalam penelitian ini.

Teori perilaku konsumen mengungkapkan bahwa pilihan konsumen dipengaruhi oleh elemen internal dan eksternal, termasuk informasi yang diterima dari penyedia layanan. Hasan menerangkan bahwa perilaku konsumen adalah proses pemilihan, pembelian, penggunaan, dan penilaian terhadap produk atau layanan (*Nugraha et al., 2021*). Menurut MUAMMAR et al., (2024), transparansi di bidang keuangan syariah terwujud melalui pengungkapan informasi tentang biaya, margin, akad, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut teori tersebut, transparansi memberikan informasi yang terang sehingga membantu nasabah memahami pembiayaan dan mengurangi kebingungan dalam membuat keputusan. Oleh karena itu, semakin tinggi transparansi yang disajikan, semakin besar pertimbangan nasabah dalam menentukan pembiayaan. Studi sebelumnya juga menunjukkan adanya kaitan antara transparansi dan keputusan nasabah. Dengan merujuk pada penjelasan di atas, disusunlah hipotesis:

H0₁: Transparansi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

H1: Transparansi berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes

2. Persaingan untuk menarik nasabah tidak hanya berkaitan dengan produk pembiayaan, tetapi juga terkait dengan mutu layanan yang diberikan. Dalam proses pembiayaan, nasabah berinteraksi langsung dengan petugas sehingga pengalaman layanan dapat menjadi faktor dalam menentukan pilihan. Keadaan tersebut menjadi landasan pemilihan mutu layanan sebagai variabel yang diuji dalam studi ini.

Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa pengalaman yang didapat konsumen saat berinteraksi dengan penyedia layanan dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Berdasarkan Ifedi et al., (2024), kualitas layanan mencerminkan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan secara konsisten melalui aspek bukti fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati.

Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan membentuk penilaian nasabah terhadap institusi pembiayaan. Menyusul penjelasan di atas, pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan serta meningkatkan persepsi nasabah terhadap layanan pembiayaan.

Dengan demikian, semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan BTPN Syariah, semakin besar kemungkinan nasabah

untuk memperhatikannya dalam memilih pembiayaan. Penelitian Dasopang (2022) menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh baik terhadap keputusan untuk menjadi nasabah BTPN Syariah Brebes

H0₂: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

3. Interaksi langsung antara petugas dan nasabah merupakan bagian penting dalam proses pelayanan pembiayaan. Nasabah tidak hanya menerima layanan dalam bentuk informasi dan proses administrasi, tetapi juga mengalami interaksi dengan petugas selama memperoleh pendampingan. Kondisi tersebut menjadi dasar pemilihan pendekatan humanis sebagai variabel yang diuji untuk mengetahui apakah cara petugas membangun hubungan dengan nasabah dapat memengaruhi keputusan dalam memilih pembiayaan.

Teori perilaku konsumen menjelaskan bahwa pengalaman dan hubungan yang terbentuk selama interaksi dengan pemberi jasa dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan. Menurut Kabadayi (2023), pendekatan humanis menekankan empati, penghormatan, dan hubungan yang baik antara bank dengan nasabah. Pendekatan tersebut dapat diwujudkan melalui pelayanan yang ramah, perhatian terhadap kondisi nasabah, serta pemberian solusi sesuai kebutuhan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, pendekatan humanis yang baik dapat membuat nasabah merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman sehingga membentuk persepsi positif terhadap lembaga pembiayaan. Fitri (2023) juga menjelaskan bahwa pendekatan humanis dapat membuat nasabah merasa diperhatikan dan nyaman sehingga mendorong keputusan dalam memilih bank.

Dengan demikian, semakin baik pendekatan humanis yang diterapkan oleh petugas BTPN Syariah, semakin besar kecenderungan nasabah untuk memilih pembiayaan.

Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0₃: Pendekatan humanis tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

H3. Pendekatan humanis berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

4. Sebagai institusi perbankan syariah, BTPN Syariah menerapkan akad syariah dalam aktivitas pembiayaannya. Pemahaman nasabah mengenai akad, termasuk cara transaksi, biaya pokok, margin, serta hak dan kewajiban semua pihak, menjadi aspek penting dalam memutuskan pilihan pembiayaan. Keadaan ini menjadi landasan pemilihan akad syariah sebagai variabel yang diuji untuk mengidentifikasi apakah penerapan dan pemahaman akad syariah

dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan.

Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa informasi dan keyakinan yang diperoleh oleh konsumen dapat menjadi faktor penting dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Amalia (2022), akad syariah adalah landasan kesepakatan dalam aktivitas muamalah yang mengatur interaksi antarpihak.

Dalam pembiayaan BTPN Syariah, salah satu akad yang diterapkan adalah Murabahah, yaitu akad transaksi jual beli dengan harga pokok dan margin keuntungan yang telah disetujui. Berdasarkan penjelasan tersebut, penerapan akad syariah yang transparan dapat membantu nasabah memahami proses transaksi dan memberikan kepercayaan terhadap pembiayaan yang dipilih.

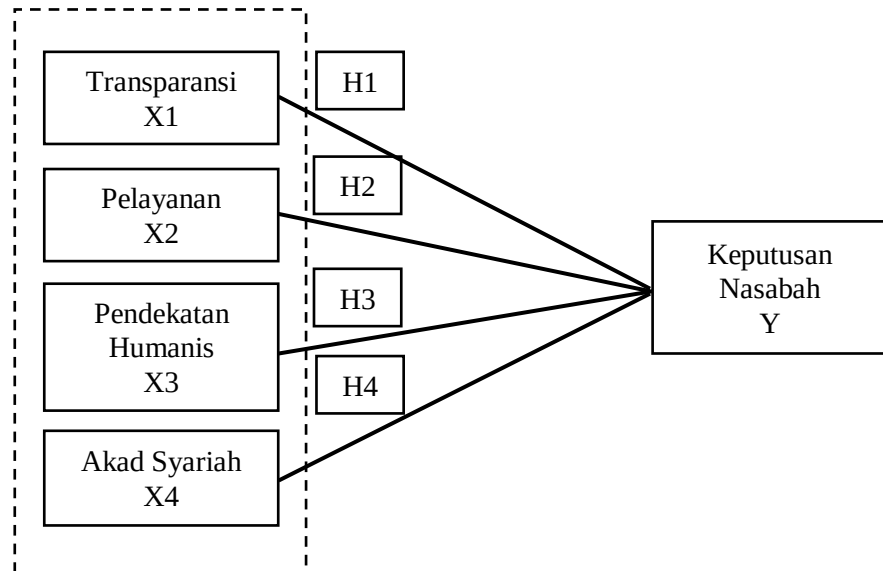
Basri (2022) menyatakan bahwa akad Murabahah sebagai bai'ul amanah menekankan transparansi harga modal dan margin kepada pembeli dengan jujur. Oleh karena itu, semakin baik pemahaman dan penerapan akad syariah, semakin tinggi keyakinan nasabah dalam membuat keputusan memilih pembiayaan. Berdasarkan penjelasan teoritis dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis berikut ini:

H0₄: Akad syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

H4. Akad Syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara

parsial dalam memilih jasa pembiayaan di BTPN Syariah Brebes.

Gambar 1.1 Model Penelitian



H₁ : Pengaruh Transparansi (X₁) → Keputusan Nasabah (Y)

H₂ : Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₂) → Keputusan Nasabah (Y)

H₃ : Pengaruh Pendekatan Humanis (X₃) → Keputusan Nasabah (Y)

H₄ : Pengaruh Akad Syariah (X₄) → Keputusan Nasabah (Y)