

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. BMT (Baitul Maal Wa Tamwil)

##### 1. Pengertian

*Baitul Mal* berasal dari bahasa Arab *Bait* yang berarti rumah, dan *Al-mal* yang berarti harta. Jadi secara etimologis (ma'na lughawi) *Baitul Mal* berarti rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta.<sup>8</sup> *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang beroperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkan kembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang salam: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.

*Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) tersusun atas dua kata golongan yang masing-masing mempunyai makna sendiri, yakni *Baitul Maal* dan *Baituttamwil*. *Baitul Maal* adalah lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menampung serta menyalurkan harta masyarakat berupa *zakat*, *infaq*, dan *shodaqoh* (ZIS), sesuai dengan ketentuan prinsip syariah. Sedangkan *baituttamwil* adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.<sup>9</sup>

Kegiatan *Baituttamwil* adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan

---

<sup>8</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 6.

<sup>9</sup> Ahmad Syifaul Anam, *Problematika Penerapan Hukum Jaminan di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2012, 37-38.

investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonominya. Kegiatan Baitul Mal adalah menerima titipan BAZIS dari dana zakat, infaq dan sadaqah dan menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Dari segi kata Baitul Maal mempunyai arti yang sama, yang artinya rumah harta. Akan tetapi keduanya dibedakan atas dasar operasionalnya. Terutama dari segi sumber dana dan pengguna dana.

*Baitul Maal* sebenarnya sudah ada sejak masa Nabi Muhammad SAW. Rasulullah merupakan kepala negara yang pertama memperkenalkan konsep baru di bidang keuangan negara di abad ke tujuh, semua hasil perhimpunan kekayaan negara harus dikumpulkan terlebih dahulu dan kemudian dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan negara. Tempat inilah yang disebut bait al-maal, yang pada masa Rasulullah SAW sumber pemasukan bait al-maal adalah:

- a) Kharaj, yaitu pajak tanah
- b) Zakat yang dikumpulkan dalam bentuk uang tunai, hasil peternakan
- c) Khums, yaitu pajak proporsional sebesar 20%
- d) Jizyah, yaitu pajak yang dibebankan kepada orang-orang non-muslim sebagai pengganti layanan sosial ekonomi dan jaminan perlindungan keamanan dari negara slam.
- e) Penerimaan lainnya seperti kaffarah dan harta waris dari orang yang tidak memiliki ahli waris.

Setelah Rasulullah wafat, Abu bakar sebagai penggantinya. Setelah tu dilanjutkan dengan Umar ra. Dalam masa Umar ra yang disebut baitul maal adalah tempat mengumpulkan harta milik semua umat islam, yang

memungkinkan dibawa, dipindahkan atau dijaga. Baitul maal sebagai lembaga keuangan yang bertugas untuk menerima, menyimpan dan mendistribusikan uang negara sesuai dengan aturan syariat islam.<sup>10</sup>

## 2. Tujuan

Tujuan umum BMT lengkapnya adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan prinsip syariah. Lengkapnya adalah sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat dan daerah kerjanya.
- b) Meningkatkan kualitas SDM anggota menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- c) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota. Setelah itu BMT dapat melakukan penggalangan dan mobilisasi atas potensi tersebut sehingga mampu melahirkan nilai tambah kepada anggota dan masyarakat sekitar.
- d) Menjadi perantara keuangan antara aghniya sebagai shohibul maal dengan dhu'afa sebagai mudharib, terutama untuk dana-dana sosial seperti zakat, infaq, shadaqah, wakaf, hibah dan lain-lain. BMT dalam fungsi ini bertindak sebagai amil yang bertugas untuk menerima dana zakat, infaq, shadaqah, dan dana sosial lainnya dan

---

<sup>10</sup> Jaribah bin Ahmad Al-Haristi, *Fiqih Ekonomi Umar bin Al-Khathab*, (Jakarta:Khalifa, 2006), 644.

untuk selanjutnya akan disalurkan kembali kepada golongan-golongan yang membutuhkannya.

- e) Menjadi perantara keuangan, antara pemilik dana, baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana untuk pengembangan usaha produktif.<sup>11</sup>

Peran ini menegaskan arti penting prinsi-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat, sebagai Lembaga Keuangan Syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup lmu pengetahuan ataupun materi maka BMT mempunyai tugas penting dalam pengemban misi ke-Islaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena tu BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini. Dengan keadaan tersebut keberadaan BMT setidaknya mempunyai beberapa fungsi :

- a) Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non-syariah.
- b) Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting system ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen dan sebagainya.
- c) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil.
- d) BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah atau masyarakat umum.

---

<sup>11</sup> Muhammad. *Lembaga Ekonomi Syariah*, Graha lmu. Yogyakarta, 2007, 59.

- e) Melepaskan ketergantungan pada rentenir
- f) Masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan lain sebagainya.
- g) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata.
- h) Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya masalah dalam pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan nasabah dalam hal golongan nasabah dan jenis pembiayaan.<sup>12</sup>

## **B. Masyarakat Non Muslim**

Pengertian Non-Muslim sangat sederhana, yaitu orang yang tidak menganut agama Islam. Tentu saja maksudnya tidak mengarah pada suatu kelompok agama saja, tapi akan mencakup sejumlah agama dengan segala bentuk kepercayaan dan variasi ritualnya.<sup>13</sup> Pengertian non muslim dapat dilihat dari pengertian muslim dengan mendapat kata mbuhan non yang berarti tidak atau bukan. Maka non muslim berarti orang yang tidak atau bukan beragama islam. Pengertian non muslim mempunyai makna bahwa seluruh pemeluk agama selain agama islam. Oleh karena islam yang dibawa Nabi Muhammad sebagai penyempurna agama yang dibawa Nabi dan Rasul sebelumnya, maka agama islam yang dibawa Nabi

---

<sup>12</sup>Ibid., 62.

<sup>13</sup> DenySuito, *Masyarakat Non-Muslim*, (Jakarta: Centre For Moderate Muslim Indonesia,2006), 111.

Muhammad merupakan agama islam yang terakhir. Dengan demikian pengertian non muslim adalah pemeluk selain agama islam yang dibawa oleh Nabi Muhammad. Dalam Agama islam, tidak terdapat ajaran yang memaksakan seseorang manusia menjadi muslim. Seperti yang difirmankan oleh Allah dalam Surat Al Baqarah ayat 256 yang berbunyi:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ فَمَنْ يَكْفُرْ  
بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنِ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ  
لَهَا وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

artinya: *“Tidak ada paksaan dalam (menganut) agama (Islam), sesungguhnya telah jelas (perbedaan) antara jalan yang benar dengan jalan yang sesat. Barang siapa ngkar kepada Tagut dan beriman kepada Allah, maka sungguh dia berpegang (teguh) pada tali yang sangat kuat dan tidak akan putus. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui....”*.

Dari ayat tersebut jelas tidak membutuhkan nterpretasi lagi, karena memang lafadz dan artinya sudah jelas. Ayat tersebut dikuatkan oleh ayat lain, yaitu pada Surat Yunus ayat 99 yang berbunyi:

وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَأَمَنَّ مَنْ فِي الْأَرْضِ كُلَّهُمْ جَمِيعًا ۖ أَفَأَنْتَ تُكْرِهُ النَّاسَ  
حَتَّىٰ يَكُونُوا مُؤْمِنِينَ

artinya: *“Dan jika Tuhanmu menghendaki, tentulah beriman semua orang yang di muka bumi seluruhnya, maka apakah kamu (hendak) memaksa manusia supaya mereka menjadi orang-orang yang beriman semuanya”*.

Dari keterangan tersebut, jelas bahwa yang dimaksud dengan non muslim adalah selain penganut agama islam. Yang termasuk di dalamnya adalah penganut agama-agama diluar islam, di ndonesia misalnya penganut agama Kristen, katholik, hindu, budha dan lain sebagainya. Dalam agama islam sendiri tidak ada ajaran yang memaksakan kelompok non muslim tersebut untuk menjadi muslim. Karena dalam ajaran islam, memeluk agama dengan

paksaan hanya akan hati seseorang tertekan dan juga dalam menjalankan ibadah tidak dengan ketulusan dan keikhlasan dari hati akan tetapi hanya dengan keterpaksaan. Dalam kehidupan sehari-hari, islam mengajarkan agar muslim dapat selalu menerapkan nilai-nilai islam dalam kehidupan bertetangga dan bermasyarakat. Islam memiliki konsep dan prinsip-prinsip yang dapat memberikan solusi kongkret dalam memecahkan problem hidup bertetangga yang tertuang dalam ajaran akhlak. Akhlak yang dapat digunakan untuk mendorong manusia bagaimana seharusnya berbuat baik kepada Khalik dan bagaimana seharusnya berbuat baik kepada makhluk (sesama manusia). Dalam hubungan ini termasuk pula bagaimana berbuat baik kepada non muslim. Setiap muslim diharapkan dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan non muslim dan dapat menciptakan kerukunan antar pemeluk agama. Hubungan tersebut dapat juga dibentuk dengan adanya sikap toleransi yakni kesediaan menerima kenyataan pendapat yang berbeda-beda tentang kebenaran yang dianut. Dapat menghargai keyakinan orang lain terhadap agama yang dianut serta memberikan kebebasan untuk menjalankan apa yang dianut dengan tidak bersikap mencela dan atau memusuhinya.<sup>14</sup>

Islam menghargai toleransi dan perlu dikembangkan agar antar umat beragama dapat hidup berdampingan secara damai dan sikap saling terbuka sehingga sikap saling pengertian dapat tercapai. Islam juga mengajarkan supaya muslim dapat menghormati dan menghargai penganut agama yang berbeda dan mengajarkan amar ma'ruf nahi munkar (melakukan kebaikan dan tidak melakukan kejahatan), mengarahkan supaya hidup rukun, hidup sejahtera material dan spiritual. Mengembangkan sikap hormat menghormati

---

<sup>14</sup> Thoyib .M dan Sugiyanto, *Islam dan Pranata Sosial Kemasyarakatan*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002) 42.

dan bekerja sama antar pemeluk agama sehingga terbina kerukunan, mengembangkan sikap saling hormat menghormati kebebasan menjalankan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaannya, tidak memaksakan agama dan kepercayaannya kepada orang lain dan mengakui persamaan derajat, persamaan hak dan persamaan kewajiban antara sesama manusia.<sup>15</sup>

Kehidupan bermasyarakat dalam pandangan islam ternyata mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan yang secara umum sama, namun secara khas berbeda. Hak dan kewajiban bertetangga sesama muslim tidaklah dapat disamakan dengan orang-orang non muslim. Hak dan kewajiban yang sama dapat dipenuhi dan dilaksanakan antara lain, saling menghormati dan menciptakan rasa aman dan nyaman selama tinggal bersama dalam suatu lingkungan sosial tertentu.<sup>16</sup> Adapun hak dan kewajiban yang berbeda antara lain dalam masalah keimanan dan ibadah antara lain sebagai berikut:

1. Saling mendoakan, dalam hal ini hanya mungkin dapat dilakukan dengan sesama muslim. Dengan orang yang berlainan man dan agama dilarang untuk saling mendoakan, meskipun mereka orang tua atau keluarga sendiri.
2. Menjadi saksi, hanya orang-orang yang seiman dan sesama muslim saja yang bisa menjadi saksi bagi tetangganya, seperti dalam acara pernikahan.
3. Mengurus Jenazah, bila ada yang meninggal dunia makatetangganya yang seiman dan sesama muslim berhak dan berkewajiban membantu mengurus jenazahnya. Pengurusan jenazah dimulai dari memandikan,

---

<sup>15</sup> *bid.*, 182.

<sup>16</sup> Drs. Muhsin M.K, S.Ag, M.Sc, *Bertetangga dan Bermasyarakat dalam slam*, (Jakarta ; Al Qalam, 2004) 14-15.

mengkafankan, menshalatkan, sampai menguburkannya. Semua ini tidak mungkin dapat dilakukan oleh non muslim.

4. Menikah, dalam islam hanya yang seiman dan sesama muslim saja yang diperbolehkan untuk menikah.
5. Saling memberi salam khususnya terhadap yang seiman dan sesama muslim adalah saling memberi salam apabila bertemu, berpisah dan pergi meninggalkan rumahnya.<sup>17</sup>

### **C. Presepsi Nasabah**

#### **1. Definisi Presepsi Nasabah**

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris perception berasal dari bahasa Latin percipere, yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk nderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.<sup>18</sup> Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini di definisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penglihatan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari

---

<sup>17</sup> Abdullah Nasih Ulwan, *Konsep slam Terhadap Non Muslim*, Terj. Kathur Suhardi, Jakarta, Pustaka Al Kautsar, 1990, 32.

<sup>18</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 445.

disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.<sup>19</sup> Umumnya istilah persepsi digunakan dalam bidang psikologi. Secara terminology pengertian persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya<sup>20</sup>

Persepsi adalah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.<sup>21</sup> Perlu ditekankan lagi bahwa persepsi bukan sekedar proses penginderaan, karena rasa manis, rasa pahit, sentuhan, sapaan, dan sebagainya dapat diinterpretasikan secara amat berbeda tergantung apa yang menyebabkan dan dari konteks yang lebih luas (kebiasaan, selera, dan lain-lain). Akan tetapi proses diterimanya rangsang sangat penting artinya. Penginderaan inilah yang membuat kita sadar akan adanya rangsang.<sup>22</sup>

Menurut Jalaluddin Rakhmad, persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan. Pendapat ini menunjukkan bahwa persepsi itu merupakan penafsiran atau penyimpulan terhadap stimulus untuk disimpan di dalam otak. Penyimpulan yang disimpan di otak kita inilah yang akhirnya menjadi pengertian yang kita miliki.

---

<sup>19</sup> Abdul Rahman Saleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif slam*, (Jakarta: Kencana, 2004), 110.

<sup>20</sup> Mohammad Asrori, *Psikologi Pembelajaran*, (Bandung: CV Wacana Prima, 2009), 21.

<sup>21</sup> Pengertian Persepsi <http://kbbi.web.id/persepsi> diakses tanggal 21 mei 2021.

<sup>22</sup> [http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/psikologi\\_umum\\_1/Bab\\_3.pdf](http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/psikologi_umum_1/Bab_3.pdf) diakses pada tgl 22 Februari 2021

Berdasarkan pendapat Rakhmat tersebut menunjukkan persepsi terjadi pada seseorang dihadapkan suatu obyek, otak berusaha menyimpulkan informasi yang didapat dari obyek yang diamati untuk disimpan dalam memori kita. Hal serupa diungkapkan oleh Levine dan Shefner yang menyatakan bahwa persepsi tu merupakan cara kita menafsirkan informasi yang terkumpul dalam proses melalui panca indera. Jadi terjadinya persepsi setelah ndera kita mengadakan kontak dengan suatu obyek. Gejala timbulnya persepsi terhadap suatu obyek atau pesan dipengaruhi oleh keadaan diri kita pada saat itu.<sup>23</sup>

Walgito mengemukakan bahwa persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga individu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus. Individu dalam hubungannya dengan dunia luar selalu melakukan pengamatan untuk dapat mengartikan rangsangan yang diterima dan alat indera dipergunakan sebagai penghubungan antara individu dengan dunia luar. Agar proses pengamatan itu terjadi, maka diperlukan objek yang diamati alat indera yang cukup baik dan perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan pengamatan.

Menurut Woodward dan Marquis, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan

---

<sup>23</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 1999), 51.

stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Oleh karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecap, kulit pada telapak tangan sebagai alat perabaan; yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu. Stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi.<sup>24</sup>

## 2. Syarat persepsi

Menurut Walgito ada tiga syarat yang menyebabkan terjadinya persepsi diantaranya:

### a) Adanya objek yang dipersepsi.

Adanya objek atau peristiwa sosial yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Dalam hal ini contoh objek yang diamati adalah perilaku keterampilan guru dalam penggunaan media pembelajaran, di sini siswa diminta memberikan suatu persepsi terhadapnya.

### b) Adanya alat indera atau reseptor.

Alat indera merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi dan merupakan alat untuk menerima

---

<sup>24</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, 87.

stimulus, tetapi harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

c) Adanya perhatian.

Adanya perhatian dari individu merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi. Tanpa perhatian tidak akan terciptanya persepsi individu harus mempunyai perhatian pada objek yang bersangkutan. Bila telah memperhatikannya, selanjutnya individu mempersepsikan apa yang diterimanya dengan alat indra.<sup>25</sup>

### 3. Proses Presepsi

Orang-orang dapat membentuk presepsi yang berbeda dari rangsangan (stimulus) yang sama dari tiga proses presepsi:

- a) *Eksposur selektif* menjelaskan orang-orang dihadapkan pada sejumlah besar rangsangan setiap hari. Tidak mungkin bagi seseorang untuk menaruh perhatian dan seluruh rangsangan ini. Sebagian besar akan terabaikan.<sup>26</sup>
- b) *Distorsi Selektif* (gangguan yang selektif) menjelaskan rangsangan yang diperhatikan nasabahpun tidak selalu seperti apa yang dimaksud. Setiap orang berusaha menyesuaikan nformasi yang masuk dengan pandangannya. Distorsi selektif menggambarkan kecenderungan orang untuk meramu nformasi kedalam pengertian pribadi orang cenderung menafsirkan nformasi dengan cara yang

---

<sup>25</sup> Walgito, Bimo. Pengantar Psikologi Umum. Surabaya: Bina Ilmu, 1989, 54.

<sup>26</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, termam Nurmawan (Jakarta: Erlangga, 1997), 169.

lebih mendukung daripada menentang konsepsi-konsepsi yang telah dimilikinya. Dengan demikian pemasar harus berupaya memahami susunan pikiran konsumen dan dampak serta interpretasi klan dan produk mereka.

- c) *Retensi Selektif* (mengingat kembali yang selektif) menjelaskan orang cenderung melupakan apa yang mereka pelajari dan menahan informasi yang mendukung sikap dan kepercayaan mereka. Mengingat yang selektif berarti mereka akan mengingat apa yang dikatakan sebagai keunggulan suatu produk dan melupakan apa yang dikatakan pesaing. Konsumen akan mengingatnya pada saat mengingat tentang pemilihan sebuah produk.<sup>27</sup>

#### 4. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Miftah Toha menyatakan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang diantaranya adalah sebagai berikut.

- a) Faktor internal : diantaranya perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian atau fokus, proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga adanya minat, dan motivasi.
- b) Faktor eksternal : diantaranya latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar,

---

<sup>27</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), 13.

intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Miftah Toha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2000), 154.