

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah suatu pandangan/ cara hidup yang mengatur semua sisi kehidupan manusia, maka tidak ada satupun aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran agama Islam (Viranti & Ginanjar, 2015, hal. 35). Islam sebagai sistem hidup (*way of life*) tidak hanya terbatas pada masalah ritual saja tetapi juga mengatur semua aspek kehidupan termasuk aspek ekonomi dan industrial perbankan sebagai salah satu *agent of development*. Islam mempunyai ketentuan tersendiri tentang eksistensi dan operasi industri perbankan sehingga keridhaan Allah SWT., sebagai tujuan akhirnya dapat terwujud. Berbagai ketentuan dan aturan ini telah menimbulkan satu sistem perbankan tersendiri ditengah-tengah sistem perbankan konvensional. Sistem perbankan yang mulai menarik minat dan perhatian masyarakat diberbagai Negara (Sari, 2012, hal. 48).

Perkembangan ekonomi Islam semakin memperkuat peran perbankan syariah dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat. Keberadaan perbankan syariah menjadi semakin penting di tengah perkembangan ekonomi Islam. Berbagai transaksi bisnis di masyarakat menggunakan fasilitas layanan perbankan syariah, baik sebagai wadah penyimpanan dana dan pembiayaan usaha maupun sebagai sarana percepatan mekanisme sistem pembayaran di semua sektor ekonomi. Lembaga perbankan dapat dikatakan sebagai inti dari sistem perekonomian secara keseluruhan (Arifin & Nasution, 2015, hal. 237).

Secara umum, bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. (Kasmir, 2014, hal. 24) Bank juga merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting sebagai perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara. Selain sebagai tempat penyimpanan deposito, tabungan, giro dan sebagai tempat peminjaman dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat hampir diseluruh dunia. (Marimin, Romdhoni, & Fitria, 2015, hal. 76)

Bank syariah sebagai bank yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya yang pertama di Indonesia dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pendirian bank-bank syariah. Selain bank juga mulai maraknya pendirian berbagai lembaga keuangan *non bank* seperti *Baitul Maal wa Tamwil*, BPR Syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, Reksadana Syariah, Pasar Modal Syariah serta Lembaga Zakat, Infaq, Shadaqah dan wakaf.

Salah satu alasan Bank Syariah di Indonesia didirikan adalah karena keinginan masyarakat terutama masyarakat yang beragama Islam. Masyarakat Islam beranggapan bahwa bank yang menggunakan sistem bunga merupakan hal yang haram dan tidak sesuai syariat Islam dalam kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu, para Ulama di Indonesia khususnya tim penyusun dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) bersepakat untuk menggagas berdirinya bank tanpa bunga atau disebut dengan istilah Bank Syariah.

Perkembangan perbankan Islam di Indonesia, yang dimulai sekitar tahun 1990-an dan diprakarsai oleh Bank Muamalat Indonesia sebagai pionir bank Islam pertama di Indonesia yang dicetuskan oleh ICMI. Merupakan sistem keuangan Islam yang sampai detik ini menjadi bagian kebangkitan sistem keuangan dan ekonomi yang bahkan banyak diadopsi oleh negara-negara berkembang di dunia (Sukardi, 2013, hal. 152). Lahirnya perbankan syariah di Indonesia dengan beroperasinya Bank Indonesia pada Tahun 1992 M yang mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan *riba* (bunga). Karena *riba* dalam Al-Qur'an disamakan dengan bunga yang hukumnya haram (Sari, 2012, hal. 46).

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan diterbitkannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi (Rusdianto & Ibrahim, 2016, hal. 44). Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada pertengahan tahun 2008 bertujuan untuk memberikan kepastian yang lebih baik dan pengaturan khusus di bidang perbankan syariah yang tidak diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Sejak saat itu, jumlah kantor dan cabang baik Bank Umum Syariah maupun BPR Syariah mengalami peningkatan yang cukup signifikan

(Effendi, 2016, hal. 134). Perkembangan bank syariah yang semakin meningkat membuat persaingan antara bank syariah dan konvensional semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah-nasabah baru.

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada suatu (Rusdianto & Ibrahim, 2016, hal. 49). Tentunya dalam menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan termasuk bank. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus terus dibenahi kembali adalah peningkatan kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi faktor fasilitas. Yang mana fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, misalnya seperti tampilan gedung, arena parkir, ruang tunggu, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (anjungan tunai mandiri), kelengkapan ruang tunggu, sebagai fasilitas pendukung untuk transaksi (Wiji, 2011, hal. 110). Fasilitas yang

diberikan oleh bank diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Penjelasan mengenai fasilitas diantaranya terdapat pada QS. An-Nahl/16: 68-69

وَأَوْحَىٰ رَبُّكَ إِلَى النَّحْلِ أَنِ اتَّخِذِي مِنَ الْجِبَالِ بُيُوتًا وَمِنَ الشَّجَرِ وَمِمَّا يَعْرِشُونَ ۖ ٦٨ ثُمَّ كُلِي مِن كُلِّ الثَّمَرَاتِ فَاسْلُكِي سُبُلَ رَبِّكِ ذُلُلًا يَخْرُجُ مِنْ بُطُونِهَا شَرَابٌ مُّخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ فِيهِ شِفَاءٌ لِّلنَّاسِ ۚ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَةً لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ۖ ٦٩

“Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah: "Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon kayu, dan di tempat-tempat yang dibikin manusia", kemudian makanlah dari tiap-tiap (macam) buah-buahan dan tempuhlah jalan Tuhanmu yang telah dimudahkan (bagimu). Dari perut lebah itu ke luar minuman (madu) yang bermacam-macam warnanya, di dalamnya terdapat obat yang menyembuhkan bagi manusia. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda (kebesaran Tuhan) bagi orang-orang yang memikirkan.”

Jelaslah bahwa ayat di atas menerangkan bahwa lebah bisa menjadi media atau alat bagi orang-orang yang berpikir untuk mengenal kebesaran Allah yang pada gilirannya akan meningkatkan keimanan dan kedekatan (taqarrub) seorang hamba kepada Allah Swt. Nabi Muhammad saw. dalam mendidik para sahabatnya juga selalu menggunakan alat atau media (fasilitas), baik berupa benda maupun non-benda. Fasilitas yang dimaksud disini misalnya lokasi parkir, gedung, tata letak meja kursi dan lainnya serta sistem kerja teknologi seperti ATM dan mobile banking.

Selain faktor fasilitas yang tidak kalah penting adalah dari faktor pelayanan, perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan. Yang mana pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apapun. Setiap perusahaan memerlukan *service excellence*, yang dimaksud dengan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Fandy, 2015, hal. 58). Penjelasan mengenai pelayanan diantaranya terdapat pada QS. Ali-Imran/3:159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Dari ayat ini kita dapat mengambil pelajaran bahwa dalam hal pelayanan atau melayanani nasabah kita harus bersikap lemah lembut. Sikap lemah lembut ini yang mana nantinya akan membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menarik nasabah baru. Oleh karena itu pelayanan menjadi sangat penting.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yakni *Tangibles* (bukti Fisik), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian) (Lidyah & Anggaraini, 2014, hal. 54-55). Maka dari itu lima dimensi tersebut diharapkan dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah dan nasabah akan setia untuk menggunakan jasa layanan dari bank tersebut. Pelayanan yang ada di bank syariah haruslah ramah, sopan dan santun

sehingga nasabah merasa lebih dihargai, hal ini berlaku baik pada pelayanan secara langsung seperti pelayanan dibagian *Frontliner* misalnya pelayanan yang dilakukan oleh *teller, costumer service* ataupun keamanan (*security*) dan bahkan pelayanan secara tidak langsung seperti pelayanan *call center* seperti penanganan keluhan nasabah maupun pertanyaan nasabah. Karena perkembangan dan kemajuan suatu usaha dan persaingan yang ketat tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas kinerja memberi pengaruh sebagai kekuatan pendorong, yang mana kinerja suatu perusahaan jasa atau perbankan tidak bisa lepas dari yang namanya fasilitas dan pelayanan.

Fasilitas merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk bertransaksi, sehingga kebutuhan nasabah terpenuhi. Fasilitas disediakan oleh bank sebagai sarana untuk melengkapi dan mendukung aktivitas pelayanan kepada nasabah dalam menikmati jasa yang diberikan. Hal ini jelas sekali bahwa nasabah akan menuntut kemudahan kepada pihak pemberi jasa pelayanan berkenaan dengan kebutuhan yang diinginkannya.

Pada dasarnya salah satu tujuan adanya fasilitas dan pelayanan adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Tidak bisa dipungkiri pihak bank selalu berusaha meningkatkan terciptanya fasilitas dan pelayanan yang baik guna mempertahankan nasabah lama dan menarik minat nasabah baru. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada mereka.

Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik tentunya akan sangat membantu nasabah untuk bertransaksi sehingga secara tidak langsung pihak bank

telah menolong masyarakat yang memerlukan bantuan, hal ini sejalan dengan ajaran dalam agama Islam yang mana menganjurkan untuk menolong sesama manusia sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. at-Taubah/09: 71 menyebutkan ayat mengenai tolong menolong.

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ٧١

“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”.

Sebagai mahasiswa yang tingkat kesibukannya bisa dibilang cukup tinggi menganggap bahwa dengan kehadiran bank sangat membantu dalam melakukan suatu transaksi keuangan ditengah aktivitas dan kesibukan dalam kegiatan perkuliahan, seperti halnya menabung, transfer uang, serta pembayaran wajib perkuliahan maupun kegiatan keuangan lainnya. Dalam hal ini peneliti akan memfokuskan pada fasilitas dan pelayanan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin. Dalam perbankan konvensional maupun syariah, fasilitas dan pelayanan menjadi hal pokok yang harus diperhatikan dan dikembangkan untuk menarik minat nasabah baru. Dalam hal pelayanan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi tergolong kurang cepat dalam melayani karena disebabkan jumlah *teller* hanya satu orang saja sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan mahasiswa saat melakukan pembayaran perkuliahan. Sedangkan dalam hal fasilitas khususnya lokasi parkir yang kurang luas karena keterbatasan lahan.

Dalam menjalankan aktivitas perbankan, kinerja yang baik dari seorang karyawan sangat diperlukan terutama dalam hal penyediaan fasilitas dan pelayanan terhadap nasabah. Yang mana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda dalam hal menilai seperti apa fasilitas dan pelayanan yang yang baik sehingga membuat mereka merasa tertarik untuk bertransaksi pada bank tersebut. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh minat mahasiswa bertransaksi di bank syariah dengan adanya fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin. Yang mana penelitian ini mengambil sampel pada mahasiswa aktif dari tiga universitas di kota Banjarmasin yaitu, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan UIN Antasari Banjarmasin. Sehingga peneliti tertarik dengan mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Mahasiswa Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Kayu Tangi Di Kota Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka akan dibahas beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin?

2. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan nantinya berguna sebagai:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pengetahuan dan kajian berdasarkan ilmu perbankan syariah pada umumnya, dan pengetahuan tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis pada khususnya pembaca yang ingin mengetahui permasalahan ini secara lebih mendalam.
- b. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang bermaksud melakukan penelitian lebih mendalam tentang masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.
- c. Sebagai bahan kajian ilmiah untuk menambah khazanah pengembangan keilmuan pada kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada jurusan perbankan syariah, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan keliru dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah agar lebih terarahnya penelitian ini:

1. Fasilitas dapat diartikan dengan kemudahan, kelancaran, sarana atau sesuatu untuk memudahkan atau melancarkan pelaksanaan. (KBBI Online, 2016)
Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana atau benda berwujud yang tersedia pada bank Syariah untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam bertransaksi, misalnya seperti lokasi parkir, ruangan, tata letak , serta prosedur kerja dan teknologi.
2. Pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis, jasa, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau

jasa. (KBBI Online, 2016) pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan yang dilakukan karyawan bank Syariah baik itu *Teller*, *Customer service* ataupun pihak keamanan atau *security* dalam melayani mahasiswa dalam bertransaksi.

3. Minat Transaksi. Minat dapat diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu sedangkan Transaksi dapat diartikan sebagai persetujuan jual beli antara dua belah pihak. (KBBI Online, 2016) Minat transaksi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecenderungan mahasiswa dalam memilih bertransaksi pada bank syariah baik itu transaksi seperti menabung, transfer uang, penarikan uang, atau untuk keperluan pembayaran kuliah.
4. Mahasiswa. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, secara administrasi mereka terdaftar sebagai murid di perguruan tinggi. (KBBI Online, 2016) sedangkan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif dari tiga universitas di kota Banjarmasin yaitu, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan UIN Antasari Banjarmasin
5. Bank syariah yang yang dimaksud peneliti disini adalah bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin, yang beralamat di Jl. Sultan Adam No.13A, Antasan Kecil Timur., Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin.

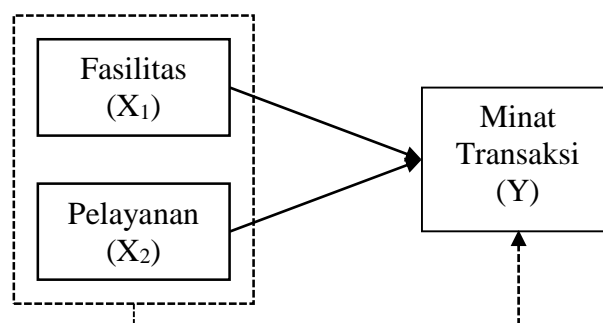
F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi secara teoritis dapat dijelaskan hubungan antar variabel *independen* dan *dependen*. (Sugiyono, 2014, hal. 60)

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat nasabah bertransaksi di bank syariah pada mahasiswa Universitas di Kota Banjarmasin.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Minat transaksi sebagai variabel terikat (*dependent variabel*) yang dilambangkan dengan huruf (Y), sedangkan yang menjadi variabel bebas (*independen variabel*) yang dilambangkan dengan huruf (X) yaitu Fasilitas (X₁) dan Pelayanan (X₂). Untuk mengetahui apakah elemen-elemen ini berpengaruh maka kerangka berpikir penulis gambarkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1.1



Keterangan:

—————> : Pengaruh Secara Parsial

- - - - -> : Pengaruh Secara Simultan

G. Kajian Pustaka

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah pengumpulan data, maka dari itu penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu, juga untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian sebelumnya sebagai bahan kajian yang dapat mengembangkan pengetahuan berpikir peneliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faris Yusuf Gustio (1101150144) Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin jurusan Ekonomi Syariah dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Testimoni pada Bisnis Mikro secara Online terhadap Kepercayaan Konsumen”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan testimoni pada bisnis mikro secara online berpengaruh besar terhadap kepercayaan konsumen. Secara simultan variabel pelayanan dan testimoni pada bisnis mikro secara online terhadap kepercayaan konsumen dan secara parsial variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen serta variabel testimony juga berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Semakin baik pelayanan dan testimoni maka semakin tinggi pula kepercayaan konsumen. (Gustio, 2015) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Faris Yusuf Gustio adalah terletak pada variabel X yaitu pelayanan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian Faris Yusuf Gustio adalah terletak pada variabel Y yaitu kepercayaan konsumen dan penelitian ini variabel Y nya adalah Minat Transaksi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh M. Aminudin (21312012) Mahasiswa IAIN SALATIGA jurusan Perbankan Syariah dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah”**. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen bahwa pengetahuan santri, lokasi dan fasilitas di perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat memilih produk di bank syariah. (Aminudin, 2016) Persamaan dengan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh M. Aminudin adalah variabel yang sama yaitu fasilitas. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan yang terdahulu adalah terletak pada variabel independen yaitu pada penelitian sekarang menggunakan fasilitas dan pelayanan di bank syariah. Subjek penelitian dalam penelitian terdahulu adalah santri aktif yang berada pada pondok pesantren Al-huda, sedangkan penelitian yang sekarang adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fazri (1101160287) Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin jurusan Perbankan Syariah dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”**. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *pertama*, variabel daya tanggap berhubungan positive/ terdukung dengan variabel loyalitas begitu pula variabel bukti fisik/ nyata

berhubungan positive/ terdukung dengan variabel loyalitas, sedangkan variabel tingkah laku berhubungan negative terdukung dengan loyalitas begitu pula dengan variabel kehandalan berhubungan negative tidak terdukung dengan loyalitas. *Kedua*, faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan bank kalsel kedai syariah IAIN Antasari Banjarmasin ialah daya tanggap dan bukti fisik/ nyata. (Fazri, 2015) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Fazri adalah terletak pada variabel pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah subjek penelitian Muhammad Fazri nasabah bank kalsel kedai syariah yaitu mahasiswa (i) IAIN Antasari Banjarmasin sedangkan penelitian ini subjeknya adalah mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan UIN Antasari Banjarmasin.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono, 2014, hal. 64) Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Secara parsial

- a. Pengaruh fasilitas terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

H_0 : Tidak ada pengaruh Fasilitas (X_1) secara parsial terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

H_a : Ada pengaruh Fasilitas (X_1) secara parsial terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

- b. Pengaruh pelayanan terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

H_0 : Tidak ada pengaruh Pelayanan (X_2) secara parsial terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

H_a : Ada pengaruh Pelayanan (X_2) secara parsial terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

2. Secara simultan

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap minat mahasiswa bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

H_0 : Tidak ada pengaruh Fasilitas (X_1) dan Pelayanan (X_2) secara simultan terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

H_a: Ada pengaruh Fasilitas (X_1) dan Pelayanan (X_2) secara simultan terhadap minat transaksi (Y) di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di Kota Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini ditulis dalam V (lima) bab yang dilakukan dengan cara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah dan secara umum yang merujuk kepada panduan penulisan skripsi yang diatur sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang ingin di capai, lalu signifikansi penelitian untuk menguraikan manfaat dari penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan terdahulu dan yang sekarang dilakukan. Kemudian dibuat kerangka berpikir dengan desain berbentuk gambar sebagai acuan dalam penelitian. Adanya hipotesis penelitian digunakan untuk jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab kedua merupakan landasan teori, yang merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan tentang pengertian fasilitas, indikator

fasilitas, tujuan adanya fasilitas. Lalu pengertian pelayanan, indikator pelayanan, dasar-dasar pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, tata cara dalam etika pelayanan, tujuan etika pelayanan. kemudian definisi minat transaksi, faktor-faktor yang mempengaruhi minat, dan bank syariah serta produk-produk pada bank syariah yang meliputi produk penyaluran dana, produk penghimpun dana serta produk jasa perbankan.

Bab ketiga merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian alamat dimana peneliti melakukan penelitian, populasi dan sampel yaitu objek dan subjek dalam penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, teknik analisis data dan tahapan penelitian yang digunakan penulis dalam memperoleh data-data dalam penulisan skripsi.

Bab keempat merupakan penyajian data dan analisis data, yang memuat gambaran umum lokasi penelitian, dan kemudian data yang diperoleh dianalisis dalam analisis data.

Bab kelima merupakan penutup, yang berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran yang memuat beberapa implikasi yang dapat diajukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.