

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tiga puluh tahun silam, bank syariah sama sekali belum dikenal. Kini, sistem perbankan dan keuangan Islam telah beroperasi di lebih dari 55 negara yang pasarnya sedang bangkit dan berkembang. Di Sudan, Pakistan, dan Iran, seluruh bank harus mengoperasikan kegiatannya sesuai dengan prinsip keuangan Islam. Adapun bank syariah yang beroperasi di beberapa negara lain yang menerapkan sistem keuangan campuran, dapat berdampingan dengan bank konvensional meskipun dengan skala yang terbatas.

Gagasan dasar sistem keuangan Islam didasarkan atas skema PLS (*Profit and Loss Sharing*) atau bisa disebut dengan bagi hasil. Bank syariah tidak menerapkan sistem bunga, tetapi mengajak deposan ikut serta dalam suatu usaha. Deposan akan memperoleh sebagian dari keuntungan bank berdasarkan rasio yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan begitu, terbentuklah hubungan kemitraan antara bank dan deposan di satu pihak, dan di pihak lain antara bank dan nasabah investasi yang mengelola simpanan deposan dalam berbagai usaha produktif (Algaoud, 2001, hal. 9-10). Pada kisaran tahun 1940-an, negara Pakistan dan Malaysia tercatat dalam penerapan upaya awal sistem *profit* dan *loss sharing* hal itu dapat dilihat dengan adanya upaya pengelolaan dana jamaah haji secara nonkonvensional. Rintisan institusional lainnya adalah *Islamic Rural Bank* di desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo, Mesir.

Ciri utama lembaga keuangan syariah adalah dengan adanya bagi hasil dan tanpa menggunakan unsur riba. Bank syariah memperoleh keuntungan dengan mengelola dana pihak ketiga. Nisbah bagi hasil yang diperoleh *shahibul mal* dan *mudharib* yang merupakan persentase keuntungan ditentukan berdasarkan antara keduanya. Apabila usaha mengalami kerugian akibat risiko bisnis, bukan akibat kelalaian *mudharib*, maka pembagian kerugian berdasarkan porsi modal masing-masing pihak. Seluruh modal yang ditanam dalam usaha *mudharib* adalah milik *shahibul mal*. Oleh karenanya, nisbah bagi hasil disebut juga dengan nisbah keuntungan (Antonio, 2001, hal. 99)

Berkembangnya bank syariah di negara-negara Islam juga berpengaruh di Indonesia. Bank syariah pertama yang didirikan di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditandatangani pada tanggal 1 November 1991 dan memulai operasinya pada tanggal 1 Mei 1992. Saat terjadinya krisis ekonomi pada akhir tahun 1997, banyak bank konvensional mengalami kesulitan hingga kebangkrutan yang disebabkan oleh banyaknya nasabah yang menutup tabungannya. Sementara itu, pada saat yang sama Bank Muamalat yang berbasis syariah masih bisa bertahan melewati krisis tersebut dan tetap eksis hingga saat ini (Fierman, 2009).

Fenomena tersebut mendapatkan respon positif dari berbagai pihak seperti pemerintah, para banker, dan pengusaha. Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan bank syariah, pemerintah juga memberikan arahan serta memberikan izin bagi bank-bank konvensional untuk membuka

cabang unit usaha syariah (UUS) atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah (Antonio, 2001, hal. 26).

Mayoritas penduduk negara Indonesia adalah beragama Islam. Hal tersebut menjadi peluang bagi para pengusaha untuk mengembangkan usahanya dengan menginvestasikan uangnya ke lembaga-lembaga syariah, mendirikan usaha yang berbasis syariah dan lain sebagainya. Perkembangan pesat yang dialami lembaga-lembaga keuangan syariah khususnya bank syariah memicu persaingan yang sengit. Hal itu menyebabkan semua bank membuat strategi agar dapat bertahan dalam persaingan tersebut.

Salah satu strategi yang digunakan bank adalah dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk simpanan. Dari beberapa produk simpanan yang ada pada Perbankan Syariah salah satunya adalah deposito *mudharabah* yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditentukan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Dalam mengelola dana deposito yang dimiliki nasabah, Dewan Syariah Nasional MUI telah mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 03 /DSN-MUI/IV/2000 yang menyatakan bahwa deposito syariah yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan pada prinsip *mudharabah*. Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI tersebut juga menyebutkan bahwa pihak lembaga keuangan syariah berperan sebagai *mudharib* (pengelola dana) sedangkan pihak nasabah dapat berperan sebagai *shahibul maal* (pemilik dana). Selaku *mudharib* (pengelola dana), pihak lembaga keuangan syariah bebas dalam menentukan

usaha yang akan dijalankan serta perkembangan pada usaha tersebut yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil objek pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang didirikan sebagai bank milik negara, semula dengan nama “Bank Tabungan Pos” pada tanggal 9 Februari 1950 berdasarkan Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950. Sebelumnya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk beberapa kali mengalami pergantian nama yang berawal dari Bank Tabungan Pos, kemudian menjadi PT Bank Tabungan Negara pada tahun 1963, hingga yang terakhir pada tanggal 17 Desember 2009 melalui Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) di Bursa Efek Indonesia, status hukum Bank menjadi perusahaan terbuka dengan nama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Bank Indonesia memberikan persetujuan kepada Perseroan untuk melakukan kegiatan umum perbankan berdasarkan prinsip syariah melalui surat No. 6/1350/DPbS tanggal 15 Desember 2004. Kegiatan yang berdasarkan prinsip syariah mulai diberlakukan Perseroan pada tanggal 14 Februari 2005 dengan mulai beroperasinya cabang syariah pertama di Jakarta – Harmoni (Tbk, 2021). Kantor Cabang Syariah adalah salah satu cara bank yang diperlukan untuk memperluas jaringan dan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah.

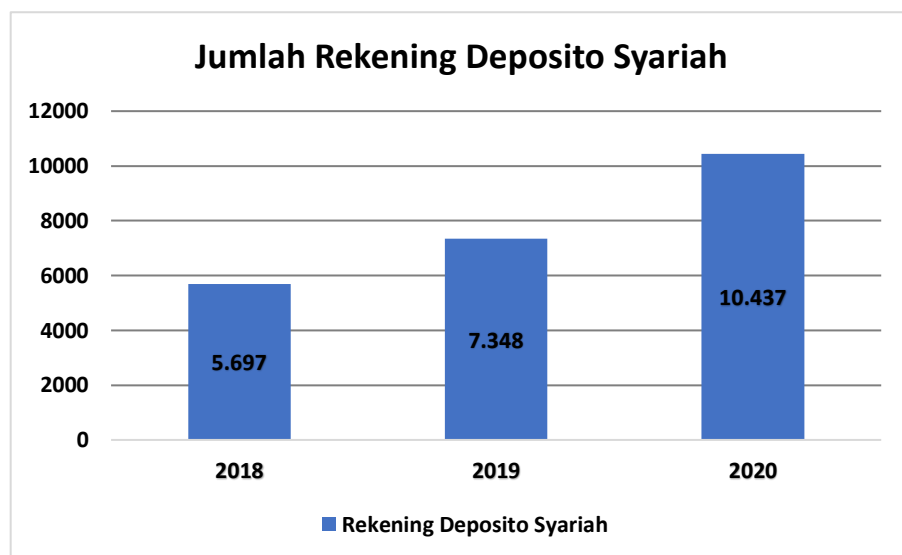
Melihat persaingan antar bank syariah di Indonesia yang ketat membuat bank-bank syariah berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas. Menurut Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai beberapa dimensi

yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung). Dalam penelitian yang dilakukan Siti Rohmah Koswara, dkk (2014) menyebutkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika pelayanan (jasa) yang diberikan atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat mencerminkan sebagai kualitas yang ideal. Sedangkan apabila pelayanan (jasa) yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan mencakup dimensi-dimensi yang telah disebutkan di atas dapat mencerminkan kepuasan dan minat nasabah.

Berdasarkan laporan tahunan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk tahun 2020 (Tbk, 2021), data yang diperoleh dari tahun 2018, 2019, hingga 2020 berturut-turut pada produk giro syariah perseroan menghimpun dana sebesar Rp.4,38 triliun, Rp4,01 triliun, dan Rp3,44 triliun. Pada produk tabungan syariah juga menghimpun dana sebesar Rp3,53 triliun, Rp4,15 triliun, dan Rp4,02 triliun. Sedangkan pada produk deposito syariah menghimpun dana sebesar Rp14,44 triliun, Rp13,67 triliun, dan Rp16,37 triliun.

Melihat dari data tersebut, produk simpanan yang ada pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mengalami peningkatan dan penurunan sejak 3 tahun terakhir. Jumlah dana simpanan didominasi oleh produk deposito Syariah dengan komposisi 64,67% pada tahun 2018, 62,67% pada tahun 2019 dan 68,68% pada tahun 2020.

**Gambar 1.1**



Sumber: Laporan keuangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, data diolah

Gambar diatas merupakan jumlah rekening deposito syariah pada tahun 2018 hingga 2020. Jumlah rekening deposito syariah pada tahun 2019 berjumlah 7.348 rekening, meningkat sebesar 28,98% dari tahun 2018 sebanyak 5.697 rekening. Jumlah rekening deposito syariah meningkat sebesar 42,04% atau 3.089 rekening pada tahun 2020, dari 7.348 rekening pada tahun 2019 menjadi 10.437. Adanya peningkatan jumlah rekening deposito syariah dari tahun ke tahun yang tidak selaras dengan naik turunnya jumlah dana deposito syariah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam pada PT Bank

Tabungan Negara (Persero) Tbk khususnya pada Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

Produk deposito adalah *investment account* atau salah satu instrumen keuangan utama bank Islam dalam mengelola dana masyarakat. *Investment account* tersebut dianggap sebagai instrumen keuangan utama agar dapat menarik dana pihak ketiga dalam sistem perbankan syariah (Sjahdeini, 1999, hal. 108). Oleh karena itu, bank harus lebih giat dalam mengembangkan kegiatan operasional dan kualitas pelayanannya agar menarik minat nasabah menggunakan produk deposito syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik dan perlu untuk melakukan penelitian karena ingin mengetahui seberapa besar minat nasabah dalam menggunakan produk deposito syariah, di mana produk deposito syariah sangat bermanfaat untuk tabungan masa depan dengan sistem keuntungan berdasarkan bagi hasil ditambah lagi dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga menuangkannya dalam sebuah skripsi yang berjudul, **“PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAAN PRODUK DEPOSITO SYARIAH DI PT BANK TABUNGAN NEGARA KCS BANJARMASIN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah sebagai dasar dilakukannya penelitian yaitu:

1. Apakah bagi hasil dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin?
2. Apakah bagi hasil dan kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang akan dicapai oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui bagi hasil dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui bagi hasil dan kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Selain mempunyai tujuan yang ingin dicapai, penulis juga mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara Teoritis:



- a. Sebagai suatu tambahan wawasan pengetahuan dalam bentuk karya tulis ilmiah untuk penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya dalam bidang disiplin ilmu tentang perbankan syariah.
  - b. Sebagai sumbangan pemikiran dalam menambah khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.
  - c. Sebagai informasi dan bahan referensi bagi pihak yang ingin meneliti lebih dalam dari masalah yang sama tetapi dari sudut pandang yang berbeda.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi pihak bank syariah khususnya Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin untuk menambah dan mempertahankan nasabah yang menggunakan produk deposito syariah.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional bertujuan agar terlepas dari kesalahan pemahaman dan perbedaan dalam penafsiran yang berhubungan dengan istilah-istilah yang ada pada judul penelitian. Oleh karena itu, penulis merasa perlu memberikan beberapa batasan istilah sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (Bahasa, 2005, hal. 849). Dalam penelitian ini, pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh dari bagi hasil dan kualitas pelayanan yang

mampu membuat minat nasabah tertarik untuk menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

2. Bagi hasil adalah sistem dalam pembagian pendapatan/hasil usaha yang dilakukan oleh pemilik modal (*shahibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*) (Ridwansyah, 2013, hal. 33). Bagi hasil yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah dana bagi hasil yang menjadi hak pemilik dana berdasarkan perjanjian yang telah disepakati di awal.
3. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi (Dr. Hj. Mu'ah, 2014). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin kepada nasabah.
4. Minat adalah kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu (Syah, 2006, hal. 151). Minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecenderungan ketertarikan nasabah untuk memilih menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

## **F. Kerangka Pemikiran**

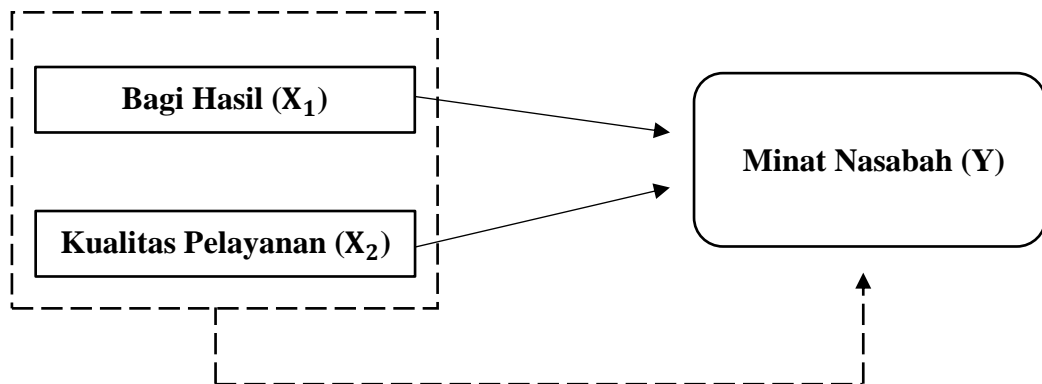
Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel bebas yang disebut juga variabel X yaitu bagi hasil ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) serta variabel terikat atau yang juga disebut variabel Y yaitu minat nasabah. Penelitian ini mengkaji permasalahan tentang bagaimana pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan

terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin baik secara simultan maupun secara parsial.

Penulis menggambarkan hubungan antara variabel X yang terdiri dari bagi hasil ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan variabel Y berupa minat nasabah sebagai berikut:

**Gambar 1.2**

**Hubungan antara variabel X dengan variabel Y**



Keterangan:

———— = Secara Parsial

- - - - - = Secara Simultan

**G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan teori dan permasalahan yang diangkat, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga adanya pengaruh secara simultan bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara bagi hasil ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan terhadap minat nasabah (Y).

$H_a$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara bagi hasil ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan terhadap minat nasabah (Y).

2. Diduga adanya pengaruh secara parsial bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

1)  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara bagi hasil ( $X_1$ ) terhadap minat nasabah (Y).

$H_a$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara bagi hasil ( $X_1$ ) terhadap minat nasabah (Y).

2)  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap minat nasabah (Y).

$H_a$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap minat nasabah (Y).

## H. Kajian Pustaka

Kajian-kajian terdahulu diperlukan agar membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada dan untuk menghindari kesalahan dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat. Berdasarkan hal tersebut terdapat penelitian terlebih dahulu yang berjudul antara lain:

1. Penelitian oleh Rizqa Rizqiana (206046103872, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) dengan judul “Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Jumlah Dana Deposito Syariah *Mudharabah* yang ada Pada Bank Syariah Mandiri”.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas (independen) yang diteliti yaitu bagi hasil dan variabel terikatnya (dependen) yaitu jumlah dana depositan. Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis uji regresi sederhana serta uji hipotesis menggunakan uji t. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan sebesar 89,7% terhadap jumlah dana depositan, sedangkan sisanya 10,3% dapat dijelaskan oleh variabel selain bagi hasil. Dapat disimpulkan bahwa apabila bagi hasil semakin besar, maka kemungkinan bank memperoleh modal berupa dana pihak ketiga yaitu deposito syariah juga semakin besar (Rizqiana, 2010).

Perbedaan mendasar antara penelitian di atas dengan penelitian yang akan diteliti terdapat pada objek penelitian yaitu, penelitian di atas meneliti jumlah dana depositan, sedangkan penulis akan meneliti minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS. Variabel terikat

(dependen) pada penelitian diatas adalah jumlah dana depositan, sedangkan variabel terikat (dependen) pada penelitian yang akan diteliti adalah minat nasabah, serta penelitian ini dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

2. Penelitian oleh Siti Zahira (0504162081, UIN Sumatra Utara Medan) dengan judul “Minat Nasabah Menggunakan Produk Deposito *Mudharabah* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumut Capem Syariah Hampan Perak”.

Subjek pada penelitian di atas adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumut Capem Syariah Hampan Perak, objeknya adalah minat nasabah terhadap produk deposito *mudharabah*. Penjelasan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah minat nasabah menggunakan produk deposito *mudharabah* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumut Capem Syariah Hampan Perak mengalami penurunan dan kenaikan. Jumlah nominal tabungan dalam kurun tiga tahun terakhir mengalami penurunan dan kenaikan, sedangkan jumlah nasabah yang menggunakan produk deposito *mudharabah* terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Skripsi ini juga membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk deposito *mudharabah* yang terdiri dari faktor dorongan alam dan faktor emosional (Zahira, 2019).

Perbedaan mendasar yang terdapat antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti antara lain penelitian di atas menggunakan pendekatan kualitatif dengan faktor yang mempengaruhinya berupa dorongan alam dan emosional, sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan pendekatan

kuantitatif dengan faktor yang mempengaruhinya berupa bagi hasil dan kualitas pelayanan.

3. Penelitian oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto (13812147003, Universitas Negeri Yogyakarta) dengan judul “Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan *Mudharabah*”.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang diteliti yaitu bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh sebesar 63,2% terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *mudharabah*. Adapun jika dilihat dari hasil uji parsial, variabel bagi hasil berpengaruh sebesar 41,3%, variabel promosi berpengaruh sebesar 47,1%, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 50,2% terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan *mudharabah* (Yogiarto, 2015).

Perbedaan mendasar antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu pada bagian variabel bebas yang diteliti berupa bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti hanya menggunakan variabel bagi hasil dan kualitas pelayanan. Perbedaan lainnya juga terdapat pada objek penelitian yaitu penelitian ini meneliti tentang produk tabungan *mudharabah*, sedangkan objek yang akan penulis teliti berupa produk deposito syariah.

4. Penelitian oleh Nur Atika Wulandari (171101060811, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin) dengan judul “Minat Nasabah Terhadap

Deposito Ib Hasanah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase minat nasabah menggunakan produk deposito iB Hasanah sebesar 84,8% yang artinya para nasabah memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan produk deposito iB Hasanah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap deposito iB Hasanah diantaranya adalah strategi produk, strategi promosi, *funding*, strategi harga, faktor emosional, serta adanya dorongan dari keluarga yang sudah menggunakan produk deposito iB Hasanah (Wulandari, 2019).

Perbedaan mendasar antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dan penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah terhadap deposito iB Hasanah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini merupakan kerangka (*outline*) skripsi sementara yang terdiri dari 5 (lima) bab dengan penulisan sebagai berikut:

**BAB I** : Merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, serta sistematika penulisan.

**BAB II** : Merupakan landasan teori yang menjelaskan tentang kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam pembahasan permasalahan



seputar pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk deposito syariah di PT Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin.

**BAB III** : Merupakan metode penelitian di mana penulis menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian yaitu jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

**BAB IV** : Merupakan analisis dan hasil dari penelitian. Bab ini terberisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

**BAB V** : Merupakan bagian penutup. Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan dari semua pembahasan yang telah dianalisis pada bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang penulis sampaikan kepada beberapa pihak yang bersangkutan.