BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekarang ini dindonesia perkembangan perbankan sangatlah pesat, salah satunya ditandai munculnya bank-bank baru, baik bank konvensional maupun bank yang bergerak dengan cara syariah. Persaingan di dunia perbankan saat ini semakin ketat, untuk memungkinkan bank bertahan dan selalu dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya walaupun di era pandemi *Corona Virus Disease*-2019 atau sering disebut dengan COVID-19 *New Normal*. Berkaitan dengan seiring tugas pokok suatu lembaga keungan yaitu penghimpun serta penyalur dana, di Indonesia ini industri perbankan dengan selalu bertambahnya jumlah bank membuat sektor perbankan harus terus berkompetisi menjadi lebih bisa kompetitif serta meningkatkan efisiensinya (Rumiyati & Syafarudin, 2021, hlm. 33).

Dunia perbankan berbasis syariah dinilai memiliki pertumbuhan yang relatif cepat dan stabil. Pada tahun 2020, pertumbuhan pembiayaan bank syariah sebesar 9,5%. Angka pertumbuhan pembiayaan bank syariah jauh di atas pertumbuhan pembiayaan perbankan nasional sebesar 2,41% pada periode yang sama. Adapun secara total aset keuangan syariah pada 2020 sebesar Rp. 1.770,3 triliun atau naik 21,48% *Year On Year* (yoy). Jumlah itu terdiri dari aset perbankan sebesar Rp. 595,35 triliun dan pasar modal sebesar Rp. 1.063,81 triliun Perbankan Syariah tahun 2021 juga masih mampu tumbuh kuat walau di tengah wabah pandemi dan *resilience* di masa pandemi baik dari segi aset, pembiayaan

dan Dana Pihak Ketiga (DPK) perbankan syariah tumbuh diatas perbankan nasional. Tercatat pada bulan Maret 2021, pertumbuhan secara aset perbankan syariah sebesar 12,8% lebih tinggi dari perbankan konvensional dan perbankan nasional (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Dalam situasi global yang mana telah memaksa kita memasuki era *New Normal* dampak dari pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID-19) dan menuntut mengubah perilaku dalam bersosial dan dalam berekonomi. Dalam sikap kepedulian seperti melakukan *social distancing* guna saling membantu, terutama terkait dengan masalah keuangan. Maka dari itu hal ini dianggap penting serta menjadi tantangan sekaligus peluang bagi dunia industri perbankan syariah untuk menawarkan layanan berbasis digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat berkontribusi untuk pembangunan ekonomi pasca pandemi (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Sehingga Islam sendiri memiliki pandangan terhadap sains dan teknologi yang mana Islam tidak pernah mempersulit umat –Nya dengan mengekang untuk maju dan modern. Hal tersebut diperjelas dengan firman Allah pada potongan Q.S. Al-Maidah/5 ayat 6 yang berbunyi:

مَا يُرِيدُ ٱللَّهُ لِيَجۡعَلَ عَلَيۡكُم مِّنۡ حَرَجٖ وَلَٰكِن يُرِيدُ لِيُطَهِّرَكُمۡ وَلِيُتِمَّ نِعۡمَتَهُۥ عَلَيۡكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَشۡكُرُونَ ٦

"Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur."

Beiringan dengan bahwa keuangan syariah memiliki daya tahan dan semangat yang tinggi untuk dapat bertahan. sikap optimis itu yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan tiga Bank Syariah besar dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi integritas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat memacu laju perekonomian dan dapat mendukung iklim bisnis dan perindustrian dalam skema syariah yang telah berlaku. Hal ini tentu saja bisa terjadi jik adanya transaksi halal dalam basis syariah yang terus menerus ditegakkan dalam prinsip ekonomi. Melihat akan adanya peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah Indonesia. Dari adanya merger 3 Bank Syariah besar di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia tentu memiliki sebuah tujuan salah satunya adalah penguatan teknologi digital (Cnbcindonesia, 2021).

Pengguna internet yang sekarang ini di era pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID-19) semakin populer disegala kalangan tak terkecuali para generasi muda khususnya mahasiswa, karena dikalangan Mahasiswa sekarang ini memiliki *smartphone* yang dapat mengakses internet. Beriringan dengan ini dunia perbankan tentunya telah menyiapkan metode pembayaran mudah dan cepat dalam melakukan transaksi tanpa harus datang pada suatu bank ataupun ke tempat Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Lebih lanjut, penetrasi *smartphone* telah

mendorong perubahan perilaku nasabah bank untuk secara intensif menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi (Fall dkk., 2020, hlm. 2). Oleh karena itu, demi menigkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, mulai pertengahan bulan Februari 2021 Bank Syariah Indonesia, telah meresmikan peluncuran fitur *mobile banking.* Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat bahwa pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia mencapai 2,5 juta orang. Bank Syariah Indonesia mencatat, volume transaksi kanal digital Bank Syariah Indonesia tumbuh signifikan sepanjang kuartal II 2021. Hingga Juni 2021, nilai transaksi kanal digital Bank Syariah Indonesia sudah menembus Rp. 95,13 triliun. Kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan Bank Syariah Indonesia *mobile banking* yang naik 83,56% secara *Year On Year* (yoy). Jika dirinci, sepanjang Januari-Juni 2021, volume transaksi diBank Syariah Indonesia *Mobile* mencapai Rp. 41,99 triliun (Cnbcindonesia, 2021).

Mobile banking adalah layanan fasilitas pribadi yang meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan mobilitas nasabah dalam mengakses layanan bank dari aplikasi setiap saat selama dirinya terhubung dengan internet secara bijak, tanpa kehadiran pegawai bank atau mesin tetap (Baabdullah dkk., 2019, hlm. 38); (Mohd Thas Thaker dkk., 2019, hlm. 2).

Saat ini layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia memiliki banyak fitur mulai dari *biometric online onboarding, e-mas,* tabungan *autosave*, pembiayaan digital, fitur sosial atau *Ziswaf*, dan fitur Islami seperti arah kiblat dan waktu salat yang bisa digunakan hanya waktu lokal, tapi juga global. Bank Syariah Indonesia *Mobile* menyediakan tidak hanya layanan perbankan atau

transaksi finansial namun juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah (Cnbcindonesia, 2021).

Pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terus mengalami peningkatan, namun masih ada yang perlu diperbaiki lagi mulai dari segi kualitas dalam pembiayaan, permodalan dan bahkan sistem *Information Technology* (IT) harus benar-benar diperbaiki bahkan diperkuat lagi sistem transaksi bank dan digital *banking*-nya (Triyanti dkk., 2021, hlm. 182). Kebutuhan mobilitas yang tinggi terhadap layanan internet, kini *mobile banking* dipilih menjadi solusi mudah dalam melakukan transaksi dengan menggunakan fitur yang telah disediakan oleh suatu bank untuk melakukan layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian *voucher* pulsa serta dapat membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang (Fatimah & Hendratmi, 2020, hlm. 800).

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat yang dapat mempengaruhi kepuasan. Sehingga kualitas pelayanan sangat diharapkan oleh pelanggan (Adi & Suwardana, 2021, hlm. 45). *Service Quality* (*SERVQUAL*) ialah suatu cara modern dalam mengukur kualitas baik di sebuah perusahaan maupun organisasi seperti melayani pengembangaan manajemen dan memiliki titik fokus budaya pada pelanggan (Trisnawati & Fahmi, 2017, hlm. 176).

Kepuasan pelanggan elektronik menjadi hal penting untuk dipelajari, mengingat kesulitan dalam menjaga kesetiaan nasabah *online.* Mengkaji layanan perbankan secara tradisional akan sangat berneda dengan layanan perbankan

secara digital. Kurangnya interaksi dengan penyedia layanan menjadi kesulitan dan tantangan tersendiri dalam mengetahui kepuasan nasabah. Salah satu dari sekian banyak instrumen yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan itu adalah *servqual* dan *e-servqual* yang dikembangkan oleh Pasaruman dan Zeithmal (Hayani & Alsukri, 2021, hlm. 680).

Kenapa mengangkat topik ini karena saat ini, sebagian besar orang mulai dari anak muda sampai dewasa telah banyak menggunakan uang elektronik karena dianggap lebih mudah dalam penggunaannya, tak terkecuali para Generasi saat ini Millenial dan Z yang mana di era mereka dikenal dengan eral digitalisasi karena itu sebagian besar tentu lebih mudah mengerti cara menggunakan layanan berbasis teknologi seperti *mobile banking* untuk melakukan berbagai transaksi perbankan.

Layanan digital yang tidak dapat dipungkiri salah satunya kalangan Mahasiswa menjadi golongan yang paling banyak menggunakan jasa perbankan. Dikarenakan tidak sedikit Mahasiswa yang merantau jauh dari kampung halaman mereka untuk berkuliah, hal ini jelas menunjukkan pentingnya jasa perbankan untuk kehidupan Mahasiswa. Maka dari itu banyak kampus yang saat ini melakukan kerja sama dengan pihak bank tak terkecuali kampus Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin seperti pengelolaan saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), penerima beasiswa, dan transaksi lainnya. Dengan adanya layanan *mobile banking* Mahasiswa dapat menghemat waktu tanpa harus datang ke bank untuk mengantri.

Tentunya layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu tolak ukur di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID-19) yang sedang terjadi saat ini, namun diantara kemudahan dan efisien yang diberikan tentunya *mobile banking* tidak lepas dari permasalahan yang mana dapat menimbulkan efek negatif dari pelanggan selaku pengguna. Salah satunya yang akan selalu muncul seiring dengan berkembangnya aplikasi *mobile banking* tersebut. Akses teknologi yang canggih juga akan mengalami gangguan yang umum seperti saat jaringan sinyal tidak stabil, maka hal ini tentu akan menghambat aktivitas dari pelanggan untuk mereka yang ingin tetap bisa melakukan transaksi dari rumah (Novani, 2022, hlm. 105). Oleh karena itu layanan digital perbankan saling berlomba untuk terus bertransformasi menerapkan teknologi dalam segi kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar mereka sebagai pelanggan merasakan kepuasan saat menggunakan layanan.

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Islam di Kota Banjarmasin, dengan jumlah Mahasiswa/i sebanyak 11.471 jiwa (2022). Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terdapat lima Fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora serta terdapat satu Pascasarjana. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19). Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang

dilakukan oleh (Febrianta & Indrawati, 2016) dalam penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung" menyebutkan bahwa, dimensi *e-servqual* yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *security*, *convenience*, *efficiency*, dan *easiness to operate* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dimensi *responsiveness*, *reliability* tidak berpengaruh signifikan. dan sementara pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Hastuti dkk., 2018) dalam penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah" menyebutkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan *m-banking* dengan kepuasan nasaba. Yang mana nasabah sangat merasa diuntungkan karena adanya layanan *mobile banking* dalam kegiatan bertransaksi.

Permasalahannya dalam penelitian ini apakah Mahasiswa/i UIN Antasari Banjarmasin sudah merasakan kepuasan selama menggunakan pelayanan digital perbankan karena banyaknya aktifitas kegiatan transaksi bank seperti salah satunya pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), hingga transaksi konsumsi lainnya selama di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID-19) yang mana masih terbatasnya kegiatan untuk dilakukan transaksi secara langsung. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, menarik perhatian dan rasa ingin tau peneliti membuat penelitian yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam Bertransaksi di Masa Pandemi COVID 19"*.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi subvariabel efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak *mobile banking* Bank Syariah Indonesia berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19)?
2. Subvariabel manakah dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumasan masalah, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak *mobile banking* Bank Syariah Indonesia berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

2. Untuk mengetahui dimensi manakah dari kualitas pelayanan yang meliputi efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam betransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan tentang pelayanan digital perbankan khususnya pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia bagi pembaca.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan pengetahuan serta ilmu yang selama ini telah dipelajari terkait pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

b. Bagi Perbankan

Untuk menjadi bahan evaluasi agar dunia digital perbankan syariah khususnya *mobile banking* Bank Syariah Indonesia untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar tetap unggul.

c. Bagi Masyarakat

Untuk menjadi bahan yang memberikan wawasan dan informasi seperti kepada masyarakat pada umumnya ataupun

mahasiswa terkait dengan adanya digital perbankan syariah khususnya *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari hal yang mengakibatkan kesalahpahaman dalam penafsiran judul yang akan tercantum untuk diteliti dan dalam memberikan gambaran terkait judul penelitian ini diperlukan definisi operasional agar dapat lebih terarah sebagai berikut:

1. Kualitas dalam penelitian ini ialah layanan digital perbankan yaitu *mobile banking,* yaitu keseluruhan indentifikasi terhadap gap-gap yang timbul antara pelanggan selaku pengguna layanan yang mereka terima, seberapa bagus ;ayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Febrianta & Indrawati, 2016, hlm. 3).
2. Pelayanan dalam penelitian ini ialah keseluruhan penilaian yang diberikan pelanggan terhadap layanan *mobile banking* terima dengan suatu tindakan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan (Harahap, 2020, hlm. 102).
3. *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam penelitian ini ialah sebuah layanan digital perbankan berupa aplikasi yang digunakan melalui *smartphone* dengan sistem yang difasilitasi oleh pihak bank untuk menurunkan biaya serta kegiatan jasa transaksi dengan mudah bagi pelanggan (Febrianta & Indrawati, 2016, hlm. 3).
4. Bank Syariah Indonesia dalam penelitian ini dipilih karena perubahan status menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) yang baru sebagian

orang ketahui, walaupun begitu sistem yang berikan tetap sama dengan bank syariah sebelumnya (Bank Syariah Indonesia, 2021).

5. Kepuasan dalam penelitian ini ialah kepuasan nasabah yang digambarkan dengan memahami kebutuhan, keinginan serta harapan berupa perasaan senang atau kecewa sebagai pengguna menjadi hal penting untuk dikaji karena berkaitan dengan kesetiaan pelanggan saat menggunakan layanan perbankan (Khaliq, 2019, hlm. 181).

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

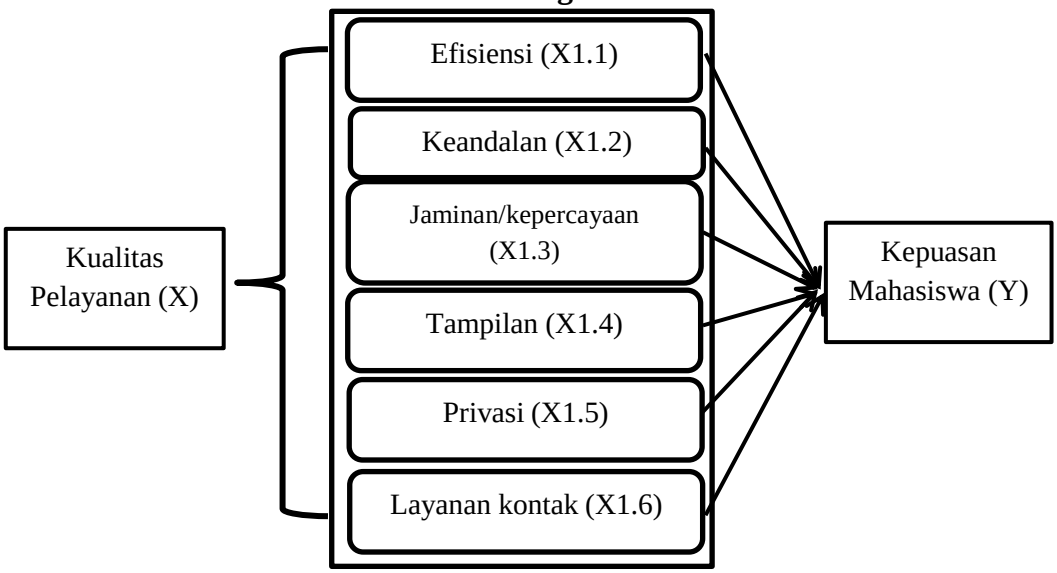
1. (Febrianta & Indrawati, 2016). Judul: "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung". Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 400 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan *reability, responsiveness, assuranse* dan *security, conveniene, efficiency,* dan *easiness to operate* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Masa Pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

2. (Khaliq, 2019). Judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin”. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dan menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi kualitas pelayanan *CARTER* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah dalam mengukur kepuasan menggunakan dimensi kualitas pelayanan *E-Servqual.*
3. (Hastuti dkk., 2018). Judul: “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah”. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 188 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari layanan *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah saat melakukan transaksi. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Masa Pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Adapun kesamaan dengan penelitian diatas dengan penulis adalah variabel kualitas pelayanan dan *mobile banking.*

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1 1 Kerangka Pemikiran



Uji Parsial

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Uji parsial(T):

1) H_0: Efisiensi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

2) H_0: Keandalan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Keandalani berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

3) H_0: Jaminan/kepercayaan tidak pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Jaminan/kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi COVID 19.

4) H_0: Tampilan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Tampilan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

5) H_0: Privasi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus* Disease-2019 (COVID 19).

   H_a: Privasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

6) H_0: Layanan kontak ada tidak pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Layanan kontak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

I. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini berisi penjelasan teori-teori pendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Bab III Metode Penelitian, berisi tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, teknis metode penelitian, yang menguraikan dengan singkat tentang objek dan subjek penelitian dan metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian, seperti jenis dan lokasi penelitian, definisi operasional variabel, data dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV, berisi laporan hasil penelitian yang berisi gambaran deskriptif data, penyajian data dan analisis data terhadap masalah yang diajukan peneliti. Sehingga dapat memberikan perbandingan dan pembuktian dari hipotesis dan rumusan masalah yang telah disebutkan.

Bab V Penutup, berisi tentang simpulan sebagai jawaban terhadap rumusan masalah yang telah diajukan peneliti, dan juga pada bab ini akan ada saran yang berdasarkan dari hasil penelitian.