

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam merupakan ajaran Allah *Subhanahuwata'ala* yang bersifat universal yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia. Selain mempunyai cakupan luas dan fleksibel, muamalah tidak membedakan antara muslim dan non muslim.<sup>1</sup> Manusia sebagai makhluk sosial dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik secara material maupun spritual selalu berhubungan antar satu dengan yang lain.<sup>2</sup>

Analisis dan pengkajian tentang perbankan menjadi begitu menarik untuk dikaji dan dianalisis karena hampir semua orang berhubungan dengan perbankan, artinya banyak bank memiliki peran besar dalam tata kehidupan masyarakat baik jangka pendek maupun jangka panjang. Posisi perbankan menjadi lebih sentral karena menghubungkan mereka yang kelebihan dana dan mereka yang kekurangan dana. Di sini letak fungsi dasar bank dalam usaha menjaga keseimbangan kedua tersebut. Termasuk kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi karena sebab itu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.3.

<sup>2</sup>Ismail Nawawi, *Fiqh Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor: Ghalia Indonesia 2012), hlm. 19.

<sup>3</sup>Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.1.

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem ekonomi modern. Tidak ada satupun negara modern yang menjalankan perekonomiannya tanpa melibatkan lembaga perbankan.<sup>4</sup> Bank merupakan “Nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara, seperti dalam hal penciptaan uang, peredaran uang, menyediakan uang sebagai penunjang usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa lainnya.<sup>5</sup>

Lahirnya Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan<sup>6</sup>, maka untuk menjawab tantangan berlakunya *dual banking system*, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan oprasional unit usaha syariah.

Banyaknya bank dan lembaga keuangan syariah baru, akan menjadikan persaingan yang signifikan. Baik pada konsumen atau nasabah hal tersebut akan membuat mereka lebih aktif dan selektif dalam memilih bank. Lembaga keuangan syariah pada awalnya bertujuan untuk bisa bermuamalat dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariah Islam.

---

<sup>4</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 17.

<sup>5</sup>Kamsir, *Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm.2.

<sup>6</sup>Depertemen Keuangan RI, 1999 UU RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Jakarta: Balai Pustaka.

Bank Kalsel Syariah membuka layanan perbankan yang sesuai prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus untuk memberikan kepuasan pada nasabah dan memberikan nilai positif pada Bank Kalsel itu sendiri sesuai dari visi misi dari bank tersebut.<sup>7</sup>

Perbankan dituntut sebagai wahana yang mampu untuk berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Fungsi dari perbankan tidak hanya mampu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat secara efektif dan efisien tetapi juga menyediakan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Secara garis besar kualitas orientasinya adalah kepuasan pelanggan atau kepuasan nasabah yang merupakan tujuan perusahaan maupun perbankan.<sup>8</sup> Jika sistem dari produk sudah dilakukan inovasi sesuai dengan perkembangan dunia modern sekarang maka kepuasan pengguna sendiri akan terpenuhi maka itu menjadi keberhasilan bagi bank dalam memberikan kepuasan penggunanya dan akan membuat pengguna loyal pada akhirnya bisa memberikan pendapatan yang baik bagi bank sendiri dalam kemajuan produk-produknya.<sup>9</sup>

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Kepuasan merupakan

---

<sup>7</sup>[www.bankkalsel.co.id/index.php/jaringan-kantor/layanan-syariah](http://www.bankkalsel.co.id/index.php/jaringan-kantor/layanan-syariah). Diakses hari senin, 1 Oktober 2018. 13.15. WITA.

<sup>8</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.5.

<sup>9</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, (Terjemahan Jilid I), Edisi Milineum*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2000) hlm. 34.

gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat.<sup>10</sup>

Islam melalui Al-Quran surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (konsumen).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ 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

*Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal."*<sup>11</sup>

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika

<sup>10</sup>Philip Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Alih bahasa oleh Fandy Tjiptono, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 51.

<sup>11</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya Edisi Tahun 2002*, (Jakarta: CV Darus Sunnah 2007), hlm.72.

kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.<sup>12</sup>

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Kepuasan konsumen dapat diketahui melalui sistem keluhan dan saran, survei kepuasan konsumen, pembeli bayangan, dan analisis konsumen yang beralih. Dimensi kualitas jasa yang diberikan perusahaan harus mengacu pada standar mutu yang tinggi karena mutu yang tinggi mampu memenuhi harapan konsumen. Dimensi kualitas jasa menurut Kotler dan Keller adalah sebagai berikut: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*) dan, berwujud (*tangible*).<sup>13</sup>

Sudah sewajarnya bank syariah dapat memberikan layanan prima, Bank Kalsel Syariah hadir pada tanggal 13 Agustus tahun 2004 sebagai alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Bank Kalsel Pusat Banjarmasin sadar bahwa nasabah mereka bukan hanya para pegawai atau suatu rumah tangga melainkan juga mahasiswa yang membutuhkan suatu sistem pembayaran kuliah yang mudah, cepat, dan praktis. Oleh karena itu Bank Kalsel Syariah Banjarmasin bekerjasama dengan kampus UIN Antasari Banjarmasin dengan didirikannya kedai IAIN Antasari pada tanggal 1 Februari tahun 2009 yang sekarang pindah tempat ke Jl. Gatot

---

<sup>12</sup>Donni Juni Priansa, S.pd., S.E., M.M., QWP, *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.196-197.

<sup>13</sup>*Ibid*, hlm.56.

Subroto No. 95 RT.20 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. untuk memberikan suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa yaitu suatu sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) manual dan *online*.

UKT manual meliputi penerimaan biaya pendidikan yang dilakukan mahasiswa secara langsung pada bank yang bersangkutan dan UKT *online* itu sendiri meliputi penerimaan biaya pendidikan secara tidak langsung yakni melalui “*Delivery Channel*” Bank (ATM, SMS Banking, Jaringan Kantor Pos *Online*) yang berbasis teknologi informasi.<sup>14</sup>

Implikasi dari nama kampus yang semakin dikenal oleh masyarakat luas dan seiring dengan meningkatnya kebutuhan mahasiswa yang melonjak, secara tidak langsung berdampak terhadap tuntutan pelayanan dan mutu yang harus lebih signifikan. Jumlah keseluruhan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang melakukan pembayaran UKT pada Bank Kalsel Syariah sebanyak 7.605 dengan jumlah pembayaran bervariasi tergantung pada slip gaji orang tua masing-masing para mahasiswa. Oleh karena itu harus ada pembenahan pada proses pembayaran uang semester/Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang mana jumlah mahasiswa semakin meningkat dari tahun ke tahun yang mana juga harus berimbas kepada kesigapan pelayanan yang harus lebih pada Bank Kalsel Syariah khususnya pada KCPS Gatot Subroto yang merupakan kantor cabang syariah terdekat dengan Universitas Islam Negeri Banjarmasin.

---

<sup>14</sup>Wawancara pribadi dengan pimpinan bank KCPS Gatot Subroto pada tanggal 17 Januari 2018 pukul 09.00 WITA.

Penelitian ini meneliti bagaimana tingkat kepuasan nasabah yaitu mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual dan *online* yang disediakan oleh Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto, dengan berdasarkan atas persepsi mahasiswa.

Faktor-faktor penyebab kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa akan memberikan masukan bagi Bank Kalsel Cabang Syariah Banjarmasin dalam mengevaluasi kinerja UKT manual dan *online* sehingga diharapkan dapat melebihi harapan mahasiswa. Sedangkan pihak universitas akan mendapatkan dampak positif karena harapan mereka terpenuhi dengan adanya perbaikan kinerja pada pelayanan UKT manual dan *online* sehingga didapatkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas dan pengalaman penulis ketika melaksanakan kegiatan magang maka memicu ketertarikan penulis dan kiranya perlu adanya penelitian yang membahas permasalahan tersebut. Oleh karena itu penulis menyusun penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Pelayanan Pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual dan *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto?
2. Variabel manakah dari lima dimensi faktor pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam pelayanan pembayaran UKT secara manual pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto?
3. Variabel manakah dari lima dimensi faktor pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam pelayanan pembayaran UKT secara *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual dan *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.
2. Untuk mengetahui variabel manakah dari lima dimensi faktor pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan

mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam pelayanan pembayaran UKT secara manual pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

3. Untuk mengetahui variabel manakah dari lima dimensi faktor pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam pelayanan pembayaran UKT secara *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Teoritis
  - a. Menjadi bahan masukan dan keilmuan untuk lembaga dalam mengevaluasi perkembangan dan perekonomian
  - b. Sebagai bentuk aplikasi keilmuan yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan, serta memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis.
  - c. Dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti sebelumnya dan informasi pendahuluan bagi peneliti yang akan datang.
2. Praktis
  - a. Menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam perencanaan, aktivitas pada perbankan sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik dimasa yang akan datang.

- b. Dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun dan memberikan kebijakan yang sesuai dengan kondisi riil yang ada.

### **E. Definisi Oprasional**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam mengartikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian, maka perlu adanya definisi oprasional agar lebih terarah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat adalah bersusunnya suatu peristiwa (proses atau kejadian, dan sebagainya) sesuai urutan.<sup>15</sup> Maksudnya adalah untuk mengetahui dan mengukur pada tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin atas pelayanan dari pembayaran UKT manual maupun *online*.
2. Kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.<sup>16</sup> Maksudnya adalah perasaan senang para mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin ketika pelayanan dari pembayaran UKT sesuai dengan yang diinginkan.
3. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, universitas, institut maupun akademik.<sup>17</sup> Maksudnya adalah mahasiswa UIN Antasari

---

<sup>15</sup>W .J. S. Poerwadiarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Diolah Kembali Oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 1280.

<sup>16</sup>Pusat Bahasa departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm. 914.

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 696.

Banjarmasin dari tahun angkatan 2014 sampai dengan 2017 yang masih aktif berkuliah dan pernah melakukan pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

4. Pelayanan adalah perihal cara melayani.<sup>18</sup> Maksudnya kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
5. UKT, UKT adalah singkatan dari Uang Kuliah Tunggal dan merupakan sebuah program dari pemerintah dalam hal pendidikan untuk memangkas biaya kuliah agar dibagi rata. UKT manual merupakan kewajiban mahasiswa untuk melakukan pembayaran pendidikan secara langsung, dan UKT *online* merupakan salah satu jasa pelayanan yang disediakan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin bagi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yaitu penerimaan biaya pendidikan melalui “*Delivery Channel*” Bank (ATM, SMS *Banking*, Jaringan Kantor Pos *Online*) yang berbasis teknologi informasi. Pengadaan UKT *online* tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa tetapi juga universitas sendiri. Pengadaan UKT *online* bagi mahasiswa adalah untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa/orang tua/wali siswa untuk melakukan pembayaran UKT yang mudah, cepat, dan tepat waktu karena adanya dukungan *outlet* yang tersebar di seluruh Kalimantan Selatan dan sekaligus untuk melakukan registrasi program perkuliahan.
6. Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto adalah kedai bank yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 95 RT.20 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan

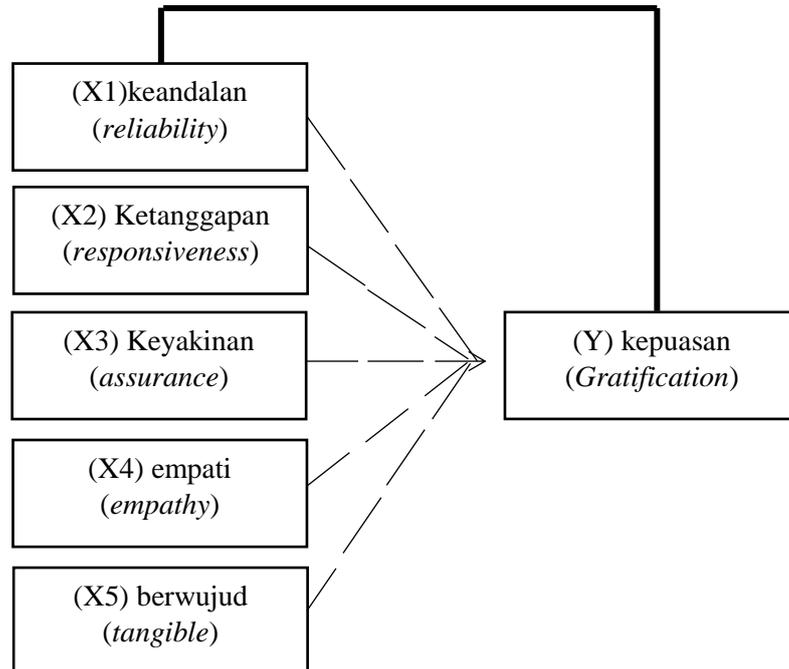
---

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 1188.

Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Bergerak sebagai lembaga keuangan yang memberi alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan. Setelah tujuh tahun berdiri sejak 2009, Kedai Syariah Bank Kalsel yang berada di lingkungan IAIN Antasari melakukan relokasi ke jalan Gatot Subroto Banjarmasin, namun layanan *payment* bagi mahasiswa tetap dipertahankan di lingkungan kampus.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam teori ini ada lima dimensi kerangka pemikiran yaitu (X1) keandalan (*reliability*), (X2) ketanggapan (*responsiveness*), (X3) keyakinan (*assurance*), (X4) empati (*empathy*), (X5) berwujud (*tangible*), yang mempengaruhi (Y) kepuasan (*Gratification*) mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto terhadap pembayaran UKT manual dan *online*.



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

Keterangan:

————— : Pengaruh Secara Simultan

— — —> : Pengaruh Secara Parsial

Kelima dimensi harus selalu diperhatikan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan atau pengunjung. Kepuasan pengunjung atas jasa pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi citra dan nama perusahaan yang berkaitan, yang selanjutnya mempengaruhi *image* masyarakat terhadap kualitas jasa pada bank tersebut.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis (dugaan sementara), yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya hipotesis akan menjadi acuan jika telah dibuktikan

kebenarannya melalui penelitian.<sup>19</sup> Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hipotesis Secara Simultan

H<sub>0</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

H<sub>a</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

2. Hipotesis Secara Parsial

a. Keandalan

H<sub>0</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

H<sub>a</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

---

<sup>19</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian cet 1*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 87.

b. Ketanggapan

$H_0$ : Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

$H_a$ : Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

c. Keyakinan

$H_0$ : Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa keyakinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

$H_a$ : Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa keyakinan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

d. Empati

$H_0$ : Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

H<sub>a</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

e. Berwujud

H<sub>0</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa berwujud tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

H<sub>a</sub>: Pelayanan jasa pembayaran UKT manual dan *online* dari dimensi kualitas jasa berwujud berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

## H. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Norain, 2011. "*Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Kartu Pembayaran Nontunai BRIZZI*" jenis penelitian ini bersifat kualitatif tetapi dengan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang disebar secara acak (*random*). Latar belakang penelitian ini adalah adanya terobosan baru dari Perbankan disegi pembayaran nontunai yaitu uang elektronik berupa kartu BRIZZI. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari terhadap sistem pembayaran

nontunai kartu BRIZZI dan faktor mana yang lebih dominan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah subjek yang diteliti adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudari Norain untuk penelitiannya adalah dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari terhadap sistem pembayaran nontunai kartu BRIZZI dan faktor mana yang lebih dominan, sedangkan objek penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT manual dan online pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Wijaya Kusuma, 2010. "*Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin*". Penelitian ini memfokuskan bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* antar PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin. Jenis penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan *starfield random sampling*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu jasa perbankan. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudara Teguh Wijaya Kusuma untuk penelitiannya adalah memfokuskan

bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* antar PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, sedangkan objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

3. Penelitian oleh Sarkiah, 2009. "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antar Sekolah*". Penelitian ini difokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menghasilkan hubungan sesuai dengan judul penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu jasa perbankan. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudari Sarkiah untuk penelitiannya adalah memfokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan, sedangkan objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.
4. Penelitian oleh Nurmaya Sari, 2009. "*Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten Terhadap Pelayanan SPP Online BTN Cabang Cilegon*". Penelitian ini bersifat kuantitatif dilakukan

dengan sampel *convenience sampling* dan memfokuskan menganalisis kinerja tingkat layanan SPP *Online*, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan SPP *Online* serta merekomendasikan perbaikan bagi kinerja tingkat pelayanan yang dianggap kurang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembayaran SPP atau UKT pada suatu Bank. Namun perbedaannya adalah subjek yang diambil Saudari Nurmaya sari untuk penelitiannya adalah mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, sedangkan Penulis mengambil subjek yang diteliti adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

5. Penelitian yang dilakukan Mohammad Nasrullah, 2007. "*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Produk Roti Arsila Bakery Cabang Kapuas Kalimantan Tengah*". Penelitian ini menitik beratkan bagaimana pengaruh dimensi produk terhadap kepuasan konsumen dan dimensi apa yang paling dominan pengaruhnya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan adalah analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi produk berpengaruh sebesar 54,9% terhadap kepuasan konsumen di Arsila Bakery cabang Kapuas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudara Mohammad Nasrullah untuk penelitiannya adalah menitik beratkan bagaimana pengaruh dimensi

produk terhadap kepuasan konsumen dan dimensi apa yang paling dominan pengaruhnya, sedangkan Penulis mengambil objek untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran UKT manual dan *online* pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto.

## **I. Sistematika Penulisan**

Sesuai dengan pedoman penulisan skripsi, maka penulis membagi skripsi ini dalam 5 bab yaitu:

BAB I pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikasi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi oprasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kerangka pemikiran sebagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Hipotesis penelitan merupakan dugaan sementara. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu sesuai skripsi secara keseluruhan.

BAB II merupakan landasan teori yang berisi tentang kerangka teori yang berhubungan dengan pengertian kepuasan, pelayanan, faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dalam perspektif islam dan konsep kepuasan dalam perspektif islam.

BAB III merupakan metode penelitian, berisikan tentang jenis, sifat, dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan instrumen kuesioner, teknik pengolahan data dan analisis data dan tahapan penelitian.

BAB IV Laporan hasil penelitian yang memuat tentang data penelitian dan analisis data.

BAB V merupakan bab penutup. Di sini akhirnya penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.