

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang sempurna dalam mengatur aspek kehidupan manusia, baik itu soal ibadah, akidah, akhlak maupun muamalah. Salah satu ajaran yang sangat penting adalah bidang muamalah (ekonomi Islam).¹ Di Indonesia perekonomian tumbuh dan berkembang menjadi berbagai macam lembaga keuangan. Salah satu lembaga keuangan yang berkembang pesat dan memiliki peran yang penting adalah perbankan.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMT) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1992.² Pada awal munculnya perbankan syariah hingga tahun 1998 dapat dikatakan mengalami perkembangan yang sangat lambat, hal ini diakibatkan karena tidak adanya perangkat hukum yang mendukung sistem operasional bank syariah, kecuali Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 maka terdapat titik terang tentang bank umum maupun BPR dapat menyediakan pembiayaan berdasarkan sistem bagi hasil yang sesuai dengan

¹Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 5.

²Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga yang Terkait* (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hlm. 74.

prinsip syariah.³ Dalam undang-undang tersebut bank syariah dipahami sebagai institusi yang menyediakan pelayanan jasa di bidang perbankan yang didasarkan pada prinsip syariah namun selebihnya bank syariah harus tunduk kepada peraturan perbankan umum dari BI (Bank Indonesia).

Setelah akhir tahun 2000 sudah mulai banyak perbankan konvensional yang melakukan strategi dengan membuka layanan perbankan dengan prinsip syariah seperti Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah, BTN Syariah dan lain-lain, yang mana perbankan nasional tersebut menerapkan sistem perbankan ganda atau *dual banking system*, yaitu penggunaan perbankan konvensional dan syariah berjalan secara paralel.

Perbankan syariah dalam hal bidang menyediakan jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional, perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktik menjalankan operasional bisnisnya, di mana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah terutama umat muslim.

Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, pengiriman uang, dan melakukan pembayaran atau melakukan tagihan.

Dalam dunia modern seperti sekarang ini, peranan perbankan sangat berpengaruh terhadap kegiatan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu kemajuan

³Karnaen Perwatmadja, Gemala Dewi, dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Cetakan Pertama (Prenada Media:2005), hlm. 61.

suatu bank di suatu negara dapat pula menjadi ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut.⁴ Artinya keberadaan dunia perbankan seperti sekarang ini semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.

Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan dapat lepas lagi dari dunia perbankan jika hendak menjalani aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial ataupun perusahaan untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya. Secara umum peranan perbankan syariah ada 3 fungsi yaitu menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan memberikan jasa-jasa lainnya (*services*), seperti tempat pembayaran atau keperluan transaksi perdagangan.⁵

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari nasabah, sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, serta

⁴Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 1.

⁵*Ibid.*, hlm. 30-33.

perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Bank merupakan salah satu perusahaan yang berdasarkan asas kepercayaan yang mana mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*), hal ini disebabkan produk yang dihasilkan sebuah bank adalah berupa jasa bukan berbentuk barang. Dengan demikian kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Selain itu kepuasan nasabah juga menjadi prioritas utama bagi perusahaan khususnya perbankan syariah dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Untuk menjaga kualitas bank syariah terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan zaman dalam hal persaingan dewasa ini maka bank syariah harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan atau memberikan kepuasan nasabahnya, maka nasabah akan memberikan penghargaan berupa loyalitas. Seorang nasabah yang puas cenderung akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam bentuk cerita, atau memberikan rekomendasi yang tentunya akan sangat menguntungkan bagi bank syariah..

Islam juga telah mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan hendaknya yang berkualitas dan bagus kepada orang lain. Allah Swt. berfirman dalam Q.S. al-Baqarah/2: 267 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
 الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
 فِيهِ ۗ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.⁶

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen (nasabah).⁷ Kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang abstrak namun hal ini dapat diukur, mengukur kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang penting dilakukan oleh perusahaan, karena dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah maka perusahaan akan mengetahui apakah ada kesenjangan antara mutu yang diharapkan dari suatu produk perbankan dengan mutu yang dirasakan nasabah. Perlu dipahami pula bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata tetapi kualitas meliputi seluruh aspek organisasi. Parasuraman, Zeithmal & Beryy yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas

⁶Yayasan Penyelenggara Tafsir/Penerjemah, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta:Wali, 2012), hlm. 45.

⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 58.

pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*).⁸

Mengingat pentingnya peran suatu perbankan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan suatu negara khususnya Indonesia. Bank syariah harus memberikan suatu pelayanan yang prima kepada nasabahnya agar nasabah merasa nyaman dan diperhatikan. Nasabah merupakan tolak ukur bagi suatu bank karena bank tanpa adanya nasabah tidak akan bisa maju dan berkembang, oleh karena itu sangat dianjurkan bagi bank syariah untuk membuat nasabahnya merasa nyaman dan mendapatkan perhatian khusus dalam hal pelayanan.

Dilihat dari fungsi perbankan yang mana salah satunya yaitu memberikan layanan berupa jasa seperti pembayaran tagihan atau keperluan transaksi lainnya, membuat UIN Antasari Banjarmasin tertarik untuk melakukan kerjasama khususnya dengan Bank BRI Syariah, dalam hal memberikan suatu layanan untuk mempermudah mahasiswa membayar (Uang Kuliah Tunggal) UKT dengan cepat, tepat, mudah, aman dan nyaman. UKT adalah singkatan dari Uang Kuliah Tunggal, yang merupakan nama dari sebuah sistem pembayaran yang saat ini berlaku di seluruh (Perguruan Tinggi Negeri) PTN. Ketentuan ini berdasarkan Permendikbud No. 55 Tahun 2013 pasal 1 ayat 3, yakni setiap mahasiswa hanya membayar satu komponen saja (UKT). Adapun fungsi dari UKT yaitu memberikan subsidi silang yang didasarkan pada kondisi ekonomi dan

⁸Philip Kotler dan Kevinlane keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2 (Erlangga: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 52.

sosial orang tua/wali mahasiswa. Yang menjadi ciri khas UKT yakni pengelompokan biaya UKT berdasarkan kemampuan orang tua, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi keluarga yang kurang mampu dalam segi ekonomi. Sehingga setiap mahasiswa pembayaran UKT-nya tidak sama, semua bergantung pada kemampuan perekonomian keluarga⁹. Berbicara mengenai layanan yang diberikan bank terhadap jasa pembayaran UKT ada sedikit kesenjangan antara mutu yang diharapkan perbankan dengan mutu yang dirasakan mahasiswa yaitu ketika awal semester telah tiba baik semester ganjil maupun genap, seluruh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin diwajibkan untuk membayar uang UKT (uang kuliah tunggal) yang mana pembayarannya tersebut melalui Bank BRI Syariah, khususnya Loker Bank BRI Syariah yang ada di UIN Antasari Banjarmasin. Ketika waktu pembayaran banyak mahasiswa yang datang ke loket Bank BRI Syariah UIN Antasari Banjarmasin tersebut untuk melakukan kewajibannya yaitu membayar UKT, karena banyaknya mahasiswa yang datang ingin membayar UKT mengakibatkan antrian yang cukup panjang dan terkadang antrian tersebut bisa menghabiskan waktu hingga 1 jam atau lebih. Karena banyaknya mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT pada saat itu, mengakibatkan ruang tunggu yang disediakan bank tidak mencukupi, sehingga mahasiswa menunggu di luar ruangan yang mana ketersediaan tempat duduknya juga tidak mencukupi.

Panjangnya antrian pembayaran UKT tersebut berdampak pada kenyamanan mahasiswa yang membayar UKT. Akibat ketidaknyamanan yang

⁹Prammedia nsbni, *Apa Itu UKT*, diakses dari <http://infomasukptn.blogspot.com/2014/08/apa-itu-ukt.html>, pada tanggal 12 maret 2018 pukul 21:19.

dirasakan, sehingga ada beberapa mahasiswa yang mengatakan kurang puas atas pelayanan yang diberikan baik dari segi lingkungan maupun pelayanan. Agar dapat mengetahui persepsi dan harapan dari mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, sehingga saya tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembayaran UKT ?
2. Apakah keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembayaran UKT ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik secara simultan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembayaran UKT.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik secara parsial terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembayaran UKT.

D. Signifikansi Penelitian (Kegunaan Penelitian)

Dari hasil penelitian penulis lakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya seputar kualitas pelayanan bank BRI Syariah dalam menerima jasa pembayaran UKT terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Bank BRI Syariah, sebagai sumber informasi untuk menjadi bahan perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan untuk memenuhi kepuasan nasabah.
 - b. Sebagai sumbangan literatur untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan, pengembangan dan penalaran pengetahuan perpustakaan

UIN Antasari pada umumnya dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.

- c. Bagi peneliti lain, dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya baik dengan judul yang sama atau dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Agar memperjelas maksud dari judul penelitian ini, maka penulis memberi definisi operasional sebagai berikut:

1. Tingkat adalah tinggi rendahnya derajat, taraf dan kelas.¹⁰ Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kualitas yang diberikan bank kepada nasabahnya.
2. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.¹¹ Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa baik pelayanan yang diberikan bank Kalsel Kedai Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Pelayanan adalah proses, cara melayani.¹² *Service* adalah bagian dari kegiatan perekonomian yang berkenaan dengan memberikan segala sesuatu yang diperlukan oleh pihak atau orang lain.¹³ Yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah kemudahan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah saat melakukan transaksi.

¹⁰Indrawan WS, *Kamus Lengkap bahasa Indonesia* (Jombang: Lintas Media), hlm. 533.

¹¹Pius A Partanto, M. Dahlan AL Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Yogyakarta: Arkola, 1994), hlm. 384.

¹²Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), hlm. 438.

¹³Sumadji P, *Kamus Ekonomi* (Wipress,2006), hlm. 599.

4. UKT (Uang Kuliah Tunggal).¹⁴ UKT adalah sejumlah biaya yang dibebankan kepada siswa atau mahasiswa untuk membantu lembaga pendidikan memperlancar proses belajar mengajar.¹⁵
5. Menurut Kotler jasa adalah sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁶ Jasa yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jasa yang diberikan oleh Bank BRI Syariah berupa pelayanan pembayaran UKT.
6. Nasabah yaitu orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank.¹⁷ Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah atau mahasiswa yang membayar UKT di bank Kalsel Kedai Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
7. Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank Kalsel Kedai Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

¹⁴M. Sastrapradja, *Kamus Istilah Pendidikan dan Umum*, (Surabaya: Usaha Offset Printing, 1981), hlm. 453.

¹⁵Arlina, *Pengertian Sumbangan Pembinaan Pendidikan*, di akses dari <http://arti-definisi-pengertian-info/pengertian-sumbangan-pembinaan-pendididkan>, pada tanggal 23 januari 2018 pukul 22-20.

¹⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 16.

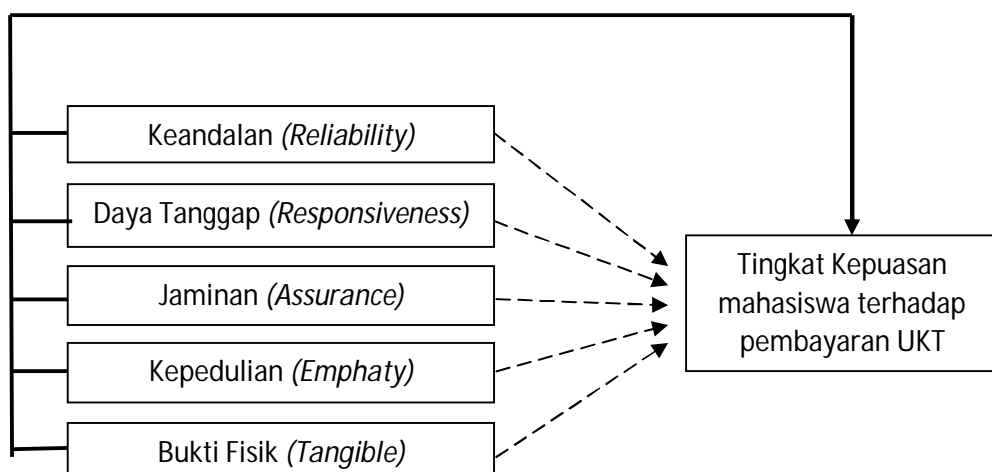
¹⁷Robert Marshall dan Miranda, *Kamus Populer Uang dan Bank* (Jakarta: Ladang Pustaka dan Intimedia), hlm. 82.

F. Kerangka Pemikiran

Meningkatkannya tuntutan nasabah terhadap pelayanan perbankan yang berkualitas dan persaingan antara bank memaksa bank melakukan upaya-upaya khusus melalui peningkatan kualitas pelayanan agar memiliki keunggulan bersaing. Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan (bank) dapat dilihat dari tingkat kepuasan nasabah, maka perusahaan harus menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*). Selain itu kepuasan nasabah menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi bank dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas kerangka pemikiran penelitian ini yaitu : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*)
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terbentuk dalam gambar 1.1.

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : *Data diolah, 2018*

—————→ : Pengaruh secara simultan
 -----→ : Pengaruh secara parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H_a : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

H_o : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel keandalan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

H. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti, sejauh ini skripsi yang mengangkat permasalahan seperti ini belum ada, kalau pun ada tapi dari segi judul dan isinya memang berbeda. Adapun literatur yang berhubungan dengan penelitian ini:

1. Irwanullah NIM (1101150153) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Resmi Yamaha Surya Prima

A. Yani Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan *service* yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai variabel independen, terhadap kepuasan konsumen, sebagai variabel dependen secara parsial dan simultan pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin. Serta untuk mengetahui dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Daya Tanggap (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan variabel yang sama terhadap kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pembayaran UKT pada Bank Kalsel Kedai Syariah UIN Antasari Banjarmasin.¹⁸

2. Muhammad Fazri NIM (110160287) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN

¹⁸Irwanullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin* (Skripsi-IAIN Antasari, Banjarmasin, 2015), td.

Antasari Banjarmasin. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Pertama, variabel daya tanggap berhubungan positif/terdukung dengan variabel loyalitas, begitu pula variabel bukti fisik/nyata berhubungan positif/terdukung dengan variabel loyalitas, sedangkan variabel tingkah laku berhubungan negatif/tidak terdukung dengan loyalitas begitu pula dengan variabel kehandalan berhubungan negatif/tidak terdukung dengan loyalitas.¹⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penelitian kuantitatif Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pembayaran UKT.

3. Nor Aisyah NIM (1101150125) dengan judul Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kedatangan Konsumen pada Unit Usaha Weserda Koperasi Mahasiswa (KOPMA) IAIN Antasari Banjarmasin. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kedatangan konsumen pada KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin yang mana memiliki kesamaan menggunakan variabel yang sama terhadap kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tentang kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap pembayaran UKT pada Bank Kalsel Kedai Syariah UIN Antasari Banjarmasin.²⁰

¹⁹Muhammad Fazri, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah UIN Antasari Banjarmasin* (Skripsi-IAIN Antasari, Banjarmasin, 2015), td.

²⁰Nor Aisyah, *Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kedatangan Konsumen pada Unit Usaha Weserda Koperasi Mahasiswa (KOPMA) IAIN Antasari Banjarmasin* (Skripsi-IAIN Antasari, Banjarmasin, 2015), td.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang berisikan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

Bab III metode penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, desain pengukuran, instrumen pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV berisi penyajian data dan analisis data.

Bab V merupakan penutup, meliputi kesimpulan dan saran.