

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan suatu Negara sangatlah besar hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan, oleh karena itu saat ini dan masa akan datang kita tidak lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan atau perusahaan (Kasmir, 2014, hlm. 3)

“Perbankan dalam suatu negara merupakan salah satu agen pembangunan (*agen of deployment*). Hal ini di karenakan fungsi utama dari perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat” (Hasan, 2009, hlm. 6)

Menurut Nurul Ichsan Hasan, (2014, hlm.100). Perbankan syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat peminjaman uang disaat masyarakat membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu bank sudah menjadi kebutuhan hidup manusia. Bank yang di harapkan bisa menjadi solusi bagi masalah perekonomian masyarakat yang ternyata memiliki sisi negatif . Sisi negatif tersebut berupa sistem riba yang terbentuk dan dikenal dengan bunga.

Sistem bunga atau riba ini terdapat pada perbankan konvensional atau secara ekstrem bisa disebut bank dengan sistem kapitalis. Sistem bunga atau riba sangat meresahkan nasabah karena sistem ini dinilai terlalu menguntungkan pihak bank, terutama dalam menjalankan perannya sebagai kreditur, walaupun nasabah sedang berada dalam kondisi yang tidak baik dengan kata lain riba telah mendzalimi nasabah.

“Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Alqur’an dan Hadis Nabi SAW. Bank syariah ini lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap pertentangan antara bunga bank dan riba”. (Arifin, 1999, hlm. 337)

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank juga mengikuti konsep produk pada produk jasa yang di berikan. Ada penjual-penjual yang dibimbing oleh konsep produk bahwa konsumen akan menyukai produk yang memberikan kualitas dan prestasi yang paling baik. Salah satu cara menghadapi hal-hal tersebut diatas adalah dengan pengembangan produk yaitu melakukan perbaikan atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang dilakukan untuk memperbaiki produk yang sedang berjalan atau menambah jenis produk yang belum ada. Bank syariah harus mampu meningkatkan dan memberikan inovasi yang baru pada produk jasa layanan sebagai usaha manajemen dalam menghadapi perubahan serta selera, teknologi dan persaingan semakin meningkat sehingga dapat menemukan keinginan pasar melalui produk bank syariah yang tidak ketinggalan dengan produk bank konvensional karena

nasabah cenderung mencari produk yang baru di pasar perbankan dengan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Dewasa ini, para nasabah pengguna jasa produk perbankan sudah semakin selektif dalam memilih berbagai produk yang diinginkan. Perbankan syariah perlu upaya dalam melakukan pengembangan produknya agar dikenal oleh masyarakat dan juga agar perkembangan pangsa pasarnya mampu bersaing dengan perbankan konvensional. Selain itu bank-bank syariah juga berlomba-lomba membuat berbagai macam produk pembiayaan diantaranya produk pembiayaan umrah. Produk pembiayaan umrah ini menggunakan akad *Ijarah Multijasa*.

Pembiayaan multijasa hukumnya boleh (zais) dengan menggunakan akad ijarah. pembiayaan multijasa tersebut bank syariah dapat memperoleh imbalan jasa (ujrah). (Ascarya, 2008). Adanya fatwa DSN-MUI/VIII/2014 mengenai pembiayaan multijasa dan fatwa DSN-MUI NO.9/DSN-MUI/ IV/2000 tentang pembiayaan ijarah yang sesuai prinsip syariah. Sebagaimana sesuai dengan ayat Al-qur'an (QS. al-Ma'idah [5]:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

*Artinya:* “Hai orang yang beriman! Penuhilah aqad-aqad itu”. (Depertemen Agama, 2009, hlm.106)

Makna dari ayat tersebut adalah menjelaskan bahwa kita harus mentaati akad-akad yang ada dalam syariah islam. Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaanya melakukan akad *al-ijarah*. Apabila salah seorang diantaranya terpaksa melakukan akad ini, maka akad *al-ijarahnya* tidak sah.

Persoalan yang mendasar lainnya adalah masalah pendanaan. Banyak para calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah namun biaya yang tersedia tidak mencukupi untuk pembayaran, dalam kegiatan ini Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin merespon kebutuhan masyarakat dalam pengurusan pembiayaan umrah kepada calon jamaah. Sebagaimana perintah Allah untuk saling menolong antar sesama kamu dalam Al-qur'an (Q.S. al-Ma'idah [5]: 2)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى، وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

*Artinya:* “Dan tolong-menolonglah dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong-menolong dalam (mengerjakan) dosa dan pelanggaran.” (Depertemen Agama, 2009, hlm.106)

Ayat ini menyerukan kepada semua orang untuk bekerjasama dalam melakukan kebaikan. Sama seperti yang telah diterapkan pada pendapatan multijasa yang mana dilakukan atas dasar saling tolong menolong, dengan adanya pembiayaan umrah ini, calon jamaah bisa melakukan ibadah umrah secepatnya tanpa harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mengumpulkan dana. Penyediaan dana pembiayaan umrah ini banyak dilakukan oleh perbankan syariah, calon jamaah bisa melakukan angsuran selama waktu tertentu namun sudah bisa melaksanakan ibadah umrah. Hal ini tentu saja sangat berguna bagi calon jamaah yang masih mempunyai dana yang sedikit namun mempunyai keinginan yang besar untuk melaksanakan ibadah ketanah suci.

Antusiasme masyarakat pada produk ini sangat beragam, sebagian ada yang berminat menggunakan jasa perbankan ini dan sebagian dari mereka tidak. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di Bank BNI Syariah Cabang

Banjarmasin produk pembiayaan umrah diluncurkan pada tahun 2016 dan sudah bekerjasama dengan empat biro perjalanan haji dan umrah, dilihat dari setiap tahun mengalami peningkatan nasabah pembiayaan umrah namun tidak secara signifikan.

**Tabel 1.1**

Peningkatan Jumlah nasabah pembiayaan umrah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

| <b>NO</b> | <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Nasabah</b> |
|-----------|--------------|-----------------------|
| 1         | 2016         | 11 Orang              |
| 2         | 2017         | 19 Orang              |
| 3         | 2018         | 35 Orang              |

Sumber: Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin 2018

Terlihat dari tabel di atas bahwa pada tahun 2016 nasabah berjumlah 11 orang, tahun 2017 nasabah berjumlah 19 orang dan tahun 2018 nasabah berjumlah 35 orang, ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi produk pembiayaan umrah ini mengalami peningkatan jumlah nasabah diantaranya harga. “Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya” (Swastha, 2002, hlm. 211). Harga paket umrah yang di tawarkan oleh bank BNI syariah cabang Banjarmasin itu bervariasi dari biro perjalanannya masing-masing, yaitu terdapat harga paket umrah serta uang muka yang bisa di pilih oleh nasabah dan biaya ujah yang sudah di tentukan oleh pihak bank, pembayaran tersebut dengan cicilan perbulan dalam waktu yang

sudah disepakati bersama antara pihak Bank BNI Syariah dan Nasabah Pembiayaan umrah.

Selain dari faktor harga nasabah juga melihat dari fasilitas yang diberikan oleh PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin apakah fasilitas tersebut sesuai atau tidak dengan harga yang ditentukan oleh bank. Fasilitas tersebut merupakan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan perjalanan umrah. Bank BNI Syariah memberikan fasilitas berupa buku tabungan dan mendapatkan kartu haji dan umrah indonesia sebagai kartu ATM/debit yang dapat di pergunakan di tanah air dan di tanah suci secara otomatis uang yang keluar dengan mata uang real, serta memberikan kemudahan kepada nasabah dalam pembayaran cicilan atau angsuran bisa melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh kantor cabang Bank BNI Syariah maupun Bank BNI Konvensional.

Selain dari harga dan fasilitas yang tidak kalah penting juga kualitas pelayanan Bank BNI Syariah terhadap nasabah, kualitas Pelayanan dapat diukur dari sejauh mana perusahaan penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas pelayanan , yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) sehingga menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut nasabah yang berkunjung melakukan pembiayaan tersebut (Algifari, 2016, hlm. 3). Pentingnya kualitas pelayanan bagi penyedia jasa pembiayaan umrah merupakan salah satu faktor yang tidak dapat di abaikan begitu saja.

Bagi penyedia jasa kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan maka akan meningkatkan jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan umrah tersebut. Pentingnya kualitas pelayanan karena adanya pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan nasabah, setelah nasabah merasa puas dengan jasa yang diterimanya maka nasabah akan membandingkan pelayanan yang di berikan oleh pihak perbankan. Apabila mereka merasa puas mereka akan datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain yang berminat ingin berangkat umrah bisa melalui pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ketiga faktor tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di bank PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena dengan harga yang murah akan menarik keinginan nasabah melakukan pembiayaan, nasabah itu identik dengan harga pembayaran umrah yang murah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nasabah juga selalu ingin mendapatkan fasilitas yang baik yang dapat mempermudahnya bertransaksi dan mempermudah keberangkatan ke tanah suci. Selain itu nasabah juga ingin dilayani dengan baik dan diperhatikan kebutuhan mereka.

Berdasarkan pada fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh seberapa besar pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah, yang hasilnya akan dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul ”**Pengaruh**

**Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”.**

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apakah ada pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui apakah ada pengaruh harga, fasilitas dan kualitas Pelayanan secara Parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

## **D. Kegunaan Penelitian**

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan harga, fasilitas, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah maupun penelitian yang sejenis.

### 2. Secara Praktis

#### a. Bagi peneliti

penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana pada Jurusan Perbankan Syariah. Penelitian ini diharapkan menambah ilmu dan pengetahuan serta memberikan pemahaman tentang harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah

#### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan Bank BNI Syariah sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari suatu (orang/benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990, hlm. 216) jadi yang di maksud pengaruh disini adalah pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah
2. Harga adalah jumlah uang dari jasa (atau barang) yang ditukarkan pembeli untuk suatu pilihan produk dan jasa yang disediakan oleh penjual (Kent B. Monroe, 1992, hlm. 11) Maksud dari harga disini ialah harga atas produk pembiayaan umrah dan ujarah yang harus nasabah bayar kepada bank.
3. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Maksud dari fasilitas disini ialah kelengkapan lainnya yang disediakan oleh Bank BNI Syariah seperti buku tabungan dan kartu atm yang uangnya bisa ditarik dimanapun baik di indonesia atau di arab saudi. uang yang keluar di arab saudi dalam bentuk real.
4. Kualitas Pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang di harapkan pelanggan Kualitas pelayanan disini ialah seberapa tepat tingkat pelayanan yang di tawarkan oleh Bank BNI syariah terhadap nasabah, agar meningkatkan nasabah produk pembiayaan umrah dan pelayanan sesuai dengan yang di harapkan nasabah (Algifari, 2016, hlm. 3)
5. Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik

dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan (A-Arif , 2010, hlm. 43). Pembiayaan yang di maksud disini ialah pembiayaan umrah yang ada pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

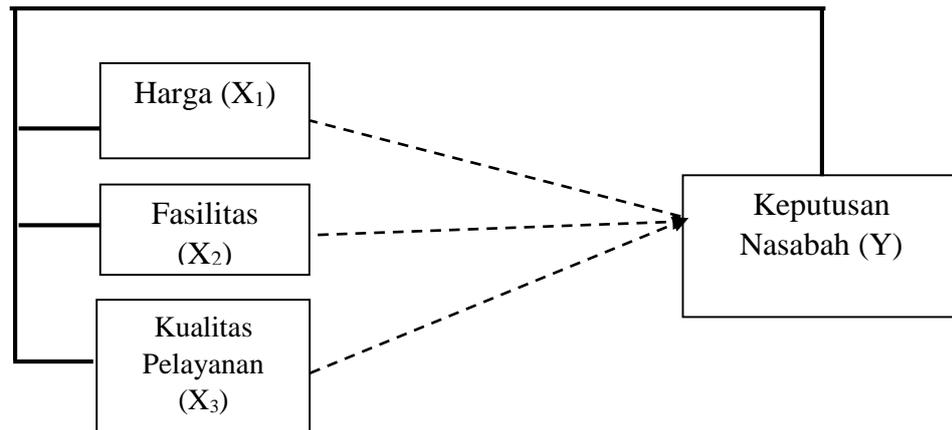
6. Umrah bersal dari bahasa arab yaitu *I'tamara* berarti berkunjung atau ziarah. Sedangkan menurut terminologi umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan syarat-syarat yang telah di tentukan.
7. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank syariah atau usaha unit syariah. Jadi nasabah disini ialah nasabah yang melakukan pembiayaan umrah
8. Keputusan merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen atau nasabah. dalam pembelian produk. Keputusan yang dimaksud disini ialah keputusan nasabah terhadap produk pembiayaan umrah (Kolter, 2009, hlm. 212)

#### **F. Kerangka pemikiran**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiyaan umrah.

Dalam kerangka pemikiran ini, penulis menggambarkan regresi sistematis antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

**Gambar 1.1 Kerangka pemikiran**



**Keterangan:**



: Pengaruh Secara Parsial



: Pengaruh Secara simultan

Sumber: (Swasta, 2002)  
 (Algifari, 2006)  
 (Tjiptono, 2014)  
 (Kholter & Lane Keller, 2007)

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian. (Sujarweni, 2015, hlm. 68)

Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1)  $H_0$ = Tidak terdapat pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ = Terdapat pengaruh harga terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

2)  $H_0$ = Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ = Terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

3)  $H_0$ = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

4)  $H_0$ = Tidak terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

$H_a$ = Terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

## H. Kajian Pustaka

Dalam Penelitian ini kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama oleh Karena itu berdasarkan penelaahan terhadap beberapa skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan tentang pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah, namun substansinya berbeda dengan persoalan yang diangkat penulis, penelitian yang dimaksud adalah:

1. Maulidina Azizah (1301160286). Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAN Antasari Banjarmasin tahun 2017 dengan judul: "*Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Umrah Pada Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin*". Penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi pemasaran produk pembiayaan umrah yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-

orang dan perilaku yang dapat diamati yaitu *Consumer Sales* dan *Sales Assistant*. Strategi yang dilakukan oleh PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah strategi produk, harga, tempat dan promosi. Hasil analisis kualitatif pendekatan deskriptif menghasilkan bahwa strategi yang paling efektif dalam strategi pemasaran produk pembiayaan umrah adalah strategi promosi

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas tentang produk pembiayaan umrah dan sama tempat penelitian. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran produk pembiayaan umrah, sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan umrah. Subjek dan objeknya berbeda dengan penelitian yang akan penulis teliti, serta analisis data yang digunakan berbeda. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sedangkan peneliti menggunakan analisis data kuantitatif.

2. Latifah (1301160272). Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin tahun 2017 dengan judul: *“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Masyarakat Banjarmasin Timur Pada Pembiayaan Umroh Bank Syariah”*. Penelitian ini membahas tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap minat masyarakat Banjarmasin Timur.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi, tempat terhadap

minat masyarakat Banjarmasin Timur pada produk pembiayaan umrah pada bank Syariah. Alat analisis menggunakan analisis kuantitatif, teknik pengambilan sampelnya menggunakan *Probability sampling* dan metode pengambilan sampelnya menggunakan *cluster Sampling*

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel produk, harga, promosi dan tempat berpengaruh secara simultan dengan uji F, dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $18,650 > 1,91$ ). Dan Variabel harga, paling dominan mempengaruhi secara parsial dengan uji t dimana  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $6,001 > 1,66105$ ).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti produk pembiayaan umrah dan sama-sama menggunakan Metode penelitian kuantitatif dan analisis regresi linear berganda. Adapun perbedaannya dengan penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel, variabel independen dan variabel dependen pun berbeda serta subjeknya berbeda.

## **I. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I merupakan Pendahuluan yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar, dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil

penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan dari bab 1 sampai bab 5.

Bab II merupakan landasan teoritis yang menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber referensi dari media lain. Berisikan tentang pengertian pembiayaan umrah, fungsi dan tujuan pembiayaan umrah serta pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan umrah.

Bab III Penelitian, meliputi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil gambaran perusahaan secara umum Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disebutkan di perumusan masalah

Bab V merupakan penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dianggap perlu oleh penulis.