

**STUDI KOMPARATIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN TERHADAP
PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
DI BANK KALSEL SYARIAH DENGAN BANK BRI SYARIAH**

SKRIPSI

**OLEH
WAHYU RAMADHAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**STUDI KOMPARATIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN TERHADAP
PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)
DI BANK KALSEL SYARIAH DENGAN BANK BRI SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

WAHYU RAMADHAN

1601160429

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Raamadhan
NIM : 1601160429
Tempat/Tgl Lahir : Negara, 06 Maret 1997
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya. Jika di kemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebahagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Wahyu Ramadhan

PERSETUJUAN

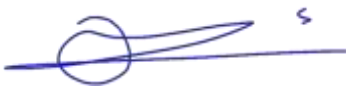
Skripsi yang berjudul : Studi Komparatif Mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah

Ditulis oleh : Wahyu Ramadhan
NIM : 1601160429
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan Tanggal Lahir : Negara, 06 Maret 1997
Alamat : Desa Paramaian Rt.04

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.


Banjarmasin, 05 Januari 2022

Pembimbing



H. Badrian, S. Ag. M. Ag
NIP. 197307171997021002

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 19830526011012007

PENGESAHAN


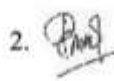


Skripsi yang berjudul “Studi Komparatif Mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah”, ditulis oleh Wahyu Ramadhan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 12 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 82,5 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji:	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag (Ketua)	1. 
2. Patimatu Jahra, S.Ag., M.Si (Anggota)	2. 
3. Yusuf Asyahri, S.E., M.E (Anggota)	3. 
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Wahyu Ramadhan. 2021. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Badrian, S. Ag, M. Ag.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Bank Kalsel Syariah, dan Bank BRI Syariah.

Penelitian di latar belakang fenomena Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dalam beberapa tahun sebelumnya tepatnya pada tahun 2016 telah bekerja sama dengan dua Bank yaitu pada bank pertama Bank Kalsel Syariah dan berganti pada bank kedua yaitu pada Bank BRI Syariah dalam pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Pergantian tersebut yang mengakibatkan munculnya spekulasi atau pemikiran tentang pelayanan yang diberikan bank kepada mahasiswa pada tingkat kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Objek penelitian ini adalah Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bank, subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin angkatan 2016 dengan sampel sebanyak 100 mahasiswa serta menggunakan uji Uji Mann Whitney.

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2016 pada Bank Kalsel Syariah diperoleh nilai tingkat kepuasan 85,75% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju dan pada Bank BRI Syariah diperoleh nilai dengan tingkat kepuasan 88,94% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Hasil Uji Mann Whitney diperoleh nilai signifikansi (*2-tailed*) $0,004 < 0,05$. Apabila nilai *p value* $<$ batas kritis 0,05 maka terdapat perbedaan bermakna antara dua kelompok atau yang berarti H_1 diterima atau ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah.

MOTTO

Tidak ada kata lelah untuk membantu, tidak ada kata terlambat dalam sebuah pencapaian, tetap bergerak ke depan dan jangan lupa arti kehidupan di dunia setelahnya.

KATA PERSEMBAHAN

Sebuah karya ini dapat terselesaikan dengan usaha, doa dan kekuatan yang diberikan oleh Allah swt. Tidak ada ucapan yang lebih indah dan pantas selain mengucapkan rasa syukur kepada-Nya.

Puji syukur kepada Allah swt., karena berkat kasih sayang dan limpahan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Tidak lupa juga saya ucapkan shalawat dan salam kepada junjungan kita Baginda Rasulullah saw. Karya ini kupersembahkan untuk kedua orang tua ku tercinta (Musmirati dan Rahmat) yang tak pernah lelah mendoakan saya. Doa kalian yang selalu memudahkan langkah ini.

Buat Saudara Kandung dan orang-orang hebat yang ada di lingkungan saya yang selalu memberi semangat serta motivasi saya ucapkan sangat berterima kasih. Terimakasih juga kepada diri ku sendiri yang mampu berdiri sampai detik ini.

Terimakasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SSy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	◌	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
----	--------	---------	---

◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza aṣy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Studi Komparatif Mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dosen Pembimbing Bapak H. Badrian, S. Ag, M. Ag. yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam..
5. Semua informan yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Semoga Allah swt. membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah swt. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 05 Januari 2022



Wahyu Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAM PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
C. Definisi Operasional	11
D. Kajian Pustaka	12
E. Kerangka Pemikiran	14
F. Hipotesis	15
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	18
A. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Standar Layanan Perbankan Syariah.....	21
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	25
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	35
B. Kepuasan Nasabah	36
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	36
2. Konsep Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	37
3. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	40
5. Konsep Kepuasan dalam Perspektif Islam.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis, Pendekatan dan Sifat Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45

C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi Penelitian	45
2. Sampel Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data	47
1. Data	47
2. Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Indikator Pelayanan dan Definisi Operasional Indikator	49
G. Pengukuran Instrumen Penelitian	52
H. Uji Instrumen Penelitian	53
1. Uji Instrumen Kuantitatif	53
2. Uji Kualitas Data Kuantitatif	54
I. Uji Hipotesis Kuantitatif	55
1. Uji t	55
 BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	 56
A. Penyajian Data	56
1. Profil Bank Kalsel Syariah dan BRI Syariah	56
2. Deskripsi Data	62
C. Analisis Data	96
1. Hasil Uji Instrumen	96
2. Hasil Uji Kualitas Data	100
3. Uji Hipotesis	102
4. Pembahasan	105
 BAB V PENUTUP	 117
A. Simpulan	117
B. Saran	118
 DAFTAR PUSTAKA	 120
 LAMPIRAN	 135

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sampel Populasi.....	47
Tabel 3.2	Definisi Operasional Indikator Pelayanan	50
Tabel 3.3	Contoh Pernyataan Skala Likert	52
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Responden Mahasiswa UIN Antasari Banjarماسin Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden Mahasiswa UIN Antasari Berdasarkan Fakultas	63
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance)	64
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kehandalan (Reliability)	66
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)	68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Jaminan (Assurance)	71
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Perhatian (Empathy).....	73
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Bukti Fisik (Tangibles)	77
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance)	81
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kehandalan (Reliability)	82
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)	85
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Jaminan (Assurance)	88
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Perhatian (Empathy).....	90
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Bukti Fisik (Tangibles)	93
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Bank Kalsel Syariah.....	97
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Bank BRI Syariah	98
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Bank Kalsel Syariah.....	99
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Bank BRI Syariah	99
Tabel 4.19	Hasil Uji Normalitas Bank Kalsel Syariah	100
Tabel 4.20	Hasil Uji Normalitas Bank BRI Syariah.....	101
Tabel 4.21	Hasil Uji Homogenitas.....	101
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Uji Mann Whitney.....	102
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Kehandalan (Reliability)	82
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap	

	Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)	85
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Jaminan (Assurance)	88
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Perhatian (Empathy).....	90
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Pada Bank Kalsel Syariah Terhadap Indikator Bukti Fisik (Tangibles)	93
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Bank Kalsel Syariah.....	97
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Bank BRI Syariah	98
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Bank Kalsel Syariah.....	99
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Bank BRI Syariah	99
Tabel 4.19	Hasil Uji Normalitas Bank Kalsel Syariah	100
Tabel 4.20	Hasil Uji Normalitas Bank BRI Syariah.....	101
Tabel 4.21	Hasil Uji Homogenitas.....	101
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Uji Mann Whitney	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skema Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Kalsel Syariah.....	59
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank BRI Syariah	61
Gambar 4.3	Range Skor Responden Pada Bank Kalsel Syariah.....	64
Gambar 4.4	Range Skor Responden Pada Bank BRI Syariah	80