

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masih ada, kalau tidak dikatakan banyak yang berpendapat dan beranggapan bahwa Islam adalah agama yang hanya mengatur bagaimana umat Islam beribadah kepada Tuhannya saja, yaitu hanya urusan sholat belaka. Bahkan, yang lebih memojokkan lagi bahwa Islam adalah penghambat kemajuan pembangunan. Yang jelas, ini adalah salah satu bentuk ketidaktahuan dan kesalahpahaman tentang memahami Islam secara menyeluruh.

Islam sebagai agama dan pandangan hidup yang komprehensif atau lengkap dapat ditunjukkan dengan ayat-ayat Al-Qur'an yang apabila dikelompokkan akan mengatur diantaranya tentang hal Muamalah, dalam Muamalah diatur mengenai hak-hak khusus dan hak-hak publik. Hak khusus terdiri dari hukum kriminal dan hukum sipil, sementara hak-hak publik terdiri dari urusan-urusan internal dan eksternal. Urusan eksternal menyangkut hubungan internasional, sedangkan urusan internal akan mencakup bidang administrasi, ekonomi, dan konstitusi. Dalam bidang ekonomi akan melahirkan kegiatan-kegiatan keuangan dengan kelembagaan seperti leasing (sewa guna usaha), asuransi, perbankan, *mortgage*, dan *venture capital*, semua hubungan antar manusia ini diatur dengan Syariah Islamiyah (hukum-hukum Islam). Sistem ekonomi yang diatur menggunakan Syariah Islamiyah lazim disebut sebagai Sistem Ekonomi Syariah (Ekonomi Syariah). (Wiyono, hal. 1-3) Di Indonesia

sendiri perekonomian tumbuh dan berkembang menjadi berbagai macam lembaga keuangan. Salah satunya lembaga keuangan yang berkembang pesat dan memiliki peranan yang penting adalah perbankan.

Secara kelembagaan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia Bank Muamalah Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*islamic window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Melalui *islamic window* ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-produk yang bebas dari unsur riba (*usury*), gharar (*uncertainty*), dan maysir (*speculative*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS). UUS adalah unit kerja di kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.

Sedangkan secara yuridis di tataran undang-undang dimulai pada tahun 1992 dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang memuat ketentuan-ketentuan yang secara implisit memperbolehkan pengelolaan bank berdasarkan prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*), terutama melalui Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Kemudian dipertegas lagi melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang merupakan amandemen dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 ini secara tegas membedakan bank berdasarkan pada pengelolaannya terdiri dari bank konvensional dan bank syariah, baik itu bank umum maupun bank perkreditan

rakyat. Adanya undang-undang ini juga sekaligus menghapus Pasal 6 PP No. 72/1992 yang melarang adanya *dual banking sistem*.

Setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, perkembangan bank syariah di Indonesia semakin pesat, yaitu ditandai dengan berdirinya bank syariah baru dengan sistem *dual banking (dual banking system)* antara lain, Bank IFI yang membuka cabang Syariah pada tanggal 28 Juni 1999, Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti (BSB), anak perusahaan Bank Mandiri, serta pendirian lima cabang baru berupa cabang syariah dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Pada bulan Februari 2000, tercatat di Bank Indonesia bank-bank yang membuka cabang syariah, yakni : Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar, dan BPD Aceh. (Anshari , 2018, hal. 30-31)

Perbankan syariah dalam bidang penyediaan jasa mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional, sebagaimana yang ditetapkan pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 memberikan pengertian tentang Bank Konvensional dengan Bank Syariah. Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Bank Konvensional adalah Bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Menurut Pasal 1 angka 7 Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Rakyat Syariah (Imaniyati, 2013, p. 62). Prinsip jasa bank syariah ini yang

menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah di Indonesia, dimana masyarakat Indonesia hampir mayoritasnya beragama Islam.

Perkembangan peran perbankan tidak terlepas dari ketetapan sistem perbankan yang telah ditetapkan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank memberikan fungsi sebagai suatu lembaga intermediasi memberikan pengaruh terhadap perekonomian di suatu Negara. Bank memberikan kontribusi yang nyata kepada dinamika perekonomian. Perbankan memiliki peran untuk menghimpun dana menyalurkan dana masyarakat. Peranan perbankan ini yang merupakan aktivitas guna menunjang kelancaran perekonomian Negara sehubungan dengan hal ini, tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat sangatlah penting. Guna meningkatkan rasa kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada bank adalah dengan memberikan jasa yang dapat berupa bagi hasil dan kepuasan pelayanan.

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

Untuk menjaga kualitas bank syariah terhadap nasabahnya dalam perkembangan zaman ini persaingan dewasa antar bank harus selalu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. Jika suatu pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan nasabahnya, maka nasabah akan memberikan penghargaan berupa loyalitas.

Untuk menjaga loyalitas nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivator untuk menggunakan bank syariah. Upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bank syariah, yang di dalamnya juga melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda bank syariah dengan konvensional. Untuk menciptakan dan mempertahankan para nasabah usaha manajemen diarahkan ke satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya suatu hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting bagi bank.

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 nasabah. Allah swt. berfirman dalam Q.S Ali Imron/3: 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa Allah swt. memerintahkan kepada semua kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan suatu bank, maka dapat menggunakan suatu analisis pada suatu dimensi yang salah satunya dengan dimensi *Carter* (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness*) sebagai bentuk modifikasi dari *Servqual* agar sesuai digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan bank syariah.

Servqual yang diusulkan oleh Parasuraman ada lima yaitu *assurance, reliability, tangibility, empathy, dan responsiveness*. Dimensi kualitas pertama adalah *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menyampaikan kebenaran dan meyakinkan. Dimensi kedua, *reliability* yang terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Dimensi ketiga, *tangibility* berkaitan

dengan fasilitas, peralatan dan penampilan personel secara fisik. Dimensi keempat, *empathy* berkaitan dengan tingkat penjagaan dan perhatian yang disediakan bagi konsumen. Sedangkan dimensi kelima adalah *responsiveness* yang berhubungan dengan keinginan perusahaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

Kelima dimensi tersebut apabila diterapkan di bank syariah cenderung akan menilai hal-hal normatif. Penambahan dimensi di dalam *Servqual* agar lebih sesuai dengan industri, dimana akan diukur kualitas layanannya, dalam hal ini sangat diperlukan karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibandingkan bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah di dalam perbankan. Suatu dimensi yaitu *compliance*, yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam, telah disusulkan oleh Othman dan Owen. (Zuhri & Haryanto, 2016, hlm. 117-118)

Dilihat dari fungsi perbankan yang mana salah satunya memberikan layanan yang berupa jasa seperti pembayaran tagihan atau keperluan transaksi lainnya, membuat UIN Antasari Banjarmasin tertarik melakukan kerjasama kepada pihak bank khususnya dengan bank syariah dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), yang dalam konteksnya dapat memberikan suatu layanan untuk mempermudah kerja dunia pendidikan, menghemat waktu serta memberikan keamanan uang yang telah dibayarkan mahasiswa.

Universitas Islam Negeri Antasari atau sering kita sebut UIN Antasari Banjarmasin sendiri memiliki klasifikasi jumlah pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) berdasarkan latar belakang pekerjaan orang tua mahasiswa

tersebut yang dilengkapi dengan surat keterangan, dimana klasifikasi tersebut menjadi beberapa kelompok, kelompok I dengan jumlah pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) sebesar Rp. 400.000 (*empat ratus ribu rupiah*), kelompok II sebesar Rp. 800.000 – 1.000.000 (*delapan ratus ribu rupiah – satu juta rupiah*), kelompok III sebesar Rp. 1.200.000 – 1.400.000 (*satu juta dua ratus ribu rupiah – satu juta empat ratus ribu rupiah*), kelompok IV sebesar Rp. 1.500.000 – 1.700.000 (*satu juta lima ratus ribu rupiah – satu juta tujuh ratus ribu rupiah*), kelompok V sebesar Rp. 1.800.000 – 2.000.000 (*satu juta delapan ratus ribu rupiah – dua juta rupiah*), kelompok VI sebesar Rp. 2.000.000 – 2.200.000 (*dua juta rupiah – dua juta dua ratus ribu rupiah*), kelompok VII sebesar Rp. 2.200.000 – 3.000.000 (*dua juta dua ratus ribu rupiah – tiga juta rupiah*) dan kelompok bidik misi Rp. 2.400.000 (*dua juta empat ratus ribu rupiah*).

Universitas Islam Negeri Antasari telah melakukan kerja sama terhadap Bank Kalsel Syariah dalam melakukan pembiayaan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) seiring berjalannya waktu terjadi pergantian dalam pembiayaan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang pada awalnya bekerja sama dengan Bank Kalsel Syariah telah berganti bekerjasama dengan Bank BRI Sayariah pada tahun 2016. Dimana terjadinya pergantian itu disebabkan sistem layanan Bank Kalsel pada saat itu masih menggunakan transaksi manual dan belum jelas target online yang diperlukan pihak kampus Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin (Dr. H. Sukarni). Ketika waktu pembayaran banyak 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 Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada saat itu, mengakibatkan ruang tunggu dan juga area parkir yang disediakan tidak mencukupi. Sehingga mahasiswa menunggu di luar ruangan bahkan mahasiswa menunggu di area parkir untuk menunggu giliran nomor antrian yang dipanggil, tidak jarang juga mahasiswa mengurungkan waktunya untuk membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT) tersebut ke hari berikutnya, karena melihat antrian bahkan area parkir yang sangat penuh.

Panjangnya antrian pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), dan juga area parkir yang tidak mencukupi tersebut berdampak pada kenyamanan yang diharapkan mahasiswa dimana dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pelayanan yang diharapkan dalam pembayaran aman, cepat dan nyaman. Mahasiswa yang melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Akibat ketidaknyamanan yang dirasakan, sehingga ada beberapa mahasiswa yang mengatakan adanya perbedaan kepuasan atas pelayanan yang diberikan baik dari segi lingkungan maupun pelayanan. Agar dapat mengetahui persepsi dan harapan dari mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2016, saya penulis akan melakukan penelitian kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2016 terhadap pelayanan kedua Bank yaitu Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah dalam proses transaksi pembayaran uang kuliah. Oleh karena itu penulis mengambil 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”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diambil di penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pendidikan pada Bank Kalsel Syariah ?.
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pendidikan pada Bank BRI Syariah ?.
3. Bagaimana Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) antara Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah ?.

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, maka ditetapkan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel Syariah terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Kalsel Syariah
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Bank BRI Syariah terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank BRI Syariah

3. Untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pada Bank Kalsel Syariah dengan Bank BRI Syariah terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi peneliti Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bagi tempat penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi pihak yang berkaitan dalam rangka memberikan masukan atau informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

C. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadi kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka peneliti perlu memberikan definisi operasional yang mana merupakan penjelasan masing-masing terhadap indikator yang membentuknya sebagai berikut :

1. Kepuasan menurut Kotler adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan

harapannya. (Zuhri & Haryanto, 2016, hal. 177) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah

2. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini menggunakan enam dimensi, yaitu yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emoathy*), bukti fisik (*tangibles*), dan Kepatuhan syariah (*shariah compliance*).
3. Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) maksudnya adalah adalah merupakan iuran wajib bagi mahasiswa selama menjalani kegiatan pendidikan yang harus dibayarkan setiap waktu yang ditentukan untuk kelancaran kegiatan pendidikan.
4. Bank Kalsel Syariah dan Bank BRI Syariah adalah lembaga yang menyediakan jasa keuangan yang diberikan kepada mahasiswa untuk membantu kegiatan keuangan dalam menabung, penarikan uang atau pembayaran lainnya di berbagai daerah yang menerima pembayaran UKT.

D. Kajian Pustaka

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam pengolahan data, maka penulis mencantumkan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Di samping itu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berpikir peneliti

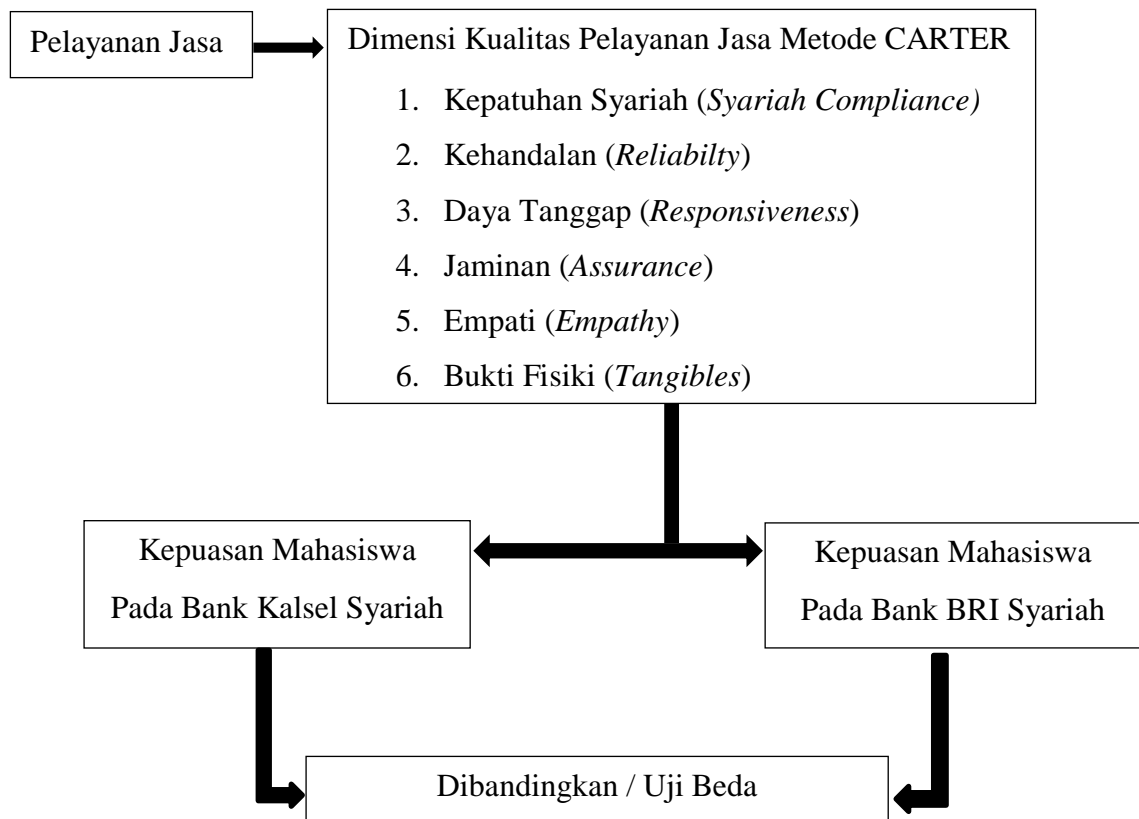
1. M. Ika Ifnu Mazah, judul skripsi Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah Dalam Menerima Jasa Pembayaran UKT Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan pada penelitian ini adalah fokus pada kajian indikator kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) namun peneliti menambahkan indikator *compliance* pada penelitian ini.
2. Azmi Arifin, judul skripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT Pada Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto. Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran UKT secara manual dan online di Bank Kalsel KCPS Gatot Subroto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan secara manual memperoleh persentase sebesar 65% dan pelayanan secara online memperoleh persentase sebesar 66%, keduanya sama-sama pada tingkat memuaskan. Persamaan pada penelitian ini adalah fokus kajian penelitian yaitu kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT.
3. Afiful Ichwan, judul skripsi Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syariah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan

Lampung. Penelitian ini membahas perbedaan tentang tingkat kepuasan mahasiswa Febi terhadap pelayanan pembayaran UKT pada Bank Mandiri Syariah Kantor Kas UIN Raden Intan dan tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah terhadap pelayanan pembayaran UKT pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa Febi angkatan 2014 diperoleh nilai tingkat kepuasan 80.0% atau berada pada daerah penilaian setuju dan tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah angkatan 2014 diperoleh nilai tingkat kepuasan 82,2% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Persamaan dari penelitian ini adalah fokus kajian penelitian kepuasan mahasiswa dan perbandingan dan peneliti menjadikan ini sebagai materi tambahan pengetahuan metode perbandingan.

E. Kerangka Pemikiran

Berikut struktur pemikiran Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Kalsel Syariah Dengan Bank BRI Syariah (Studi Komperasi Mahasiswa Febi dan Tarbiyah UIN Antasari Banjarmasin Angkatan 2016)

Gambar 1.1
Skema Kerangka Pemikiran



F. Hipotesis

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 :

1. H_a : Ada perbedaan kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin angkatan 2016 pada Bank Kalsel dengan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan Uang Kuliah Tunggal (UKT)

2. H_0 : Tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin angkatan 2016 pada Bank Kalsel dengan Bank BRI Syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mencari penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan skripsi ini terbagi dalam bab yang tersusun secara sistematis. Tiap-tiap bab memuat pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan secara sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi beberapa bab yaitu :

- Bab I : Merupakan pendahuluan, yang menguraikan latar belakang dan permasalahan mendasar penelitian ini terkait dengan kepuasan mahasiswa pada Bank Kalsel Syariah dan Bank BRi syariah terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Pendahuluan ini terdiri atas, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematik penulisan.
- Bab II : Merupakan landasan teoritis, sebagai landasan teori penelitian ini dan untuk bahan analisis data yang membahas mengenai kepuasan nasabah dan juga kualitas pelayanan.
- Bab III : Merupakan metode penelitian, sebagai cara-cara yang penulis gunakan untuk menggali dan menghimpun data yang diteliti di lapangan. Terdiri atas jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, subjek dan

objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan tahapan penelitian.

Bab IV : Merupakan laporan hasil penelitian yang menguraikan hasil isi penelitian lapangan yang telah dilakukan di kampus UIN Antasari Banjarmasin. Terdiri atas penyajian data dan analisis data.

Bab V : Merupakan penutup, yaitu bagian akhir dari penelitian ini, terdiri dari kesimpulan yang merupakan ringkasan dari penelitian ini dan saran-saran terkait hasil penelitian.