

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN
DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SITI HASNAH**



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

**PENGARUH PERSEPSI TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN
DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SITI HASNAH
170101060626**

**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 : Siti Hasnah
NIM : 170101060626
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 26 November 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



(Siti Hasnah)

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Persepsi tentang Bank Syariah terhadap
Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk
Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang
Banjarmasin.

Ditulis oleh : Siti Hasnah

NIM : 170101060626

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 26 November 1999

Alamat : Jl. Kelayan B GG. Cempaka Kota Banjarmasin

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

Banjarmasin, 16 Februari 2022
Pembimbing

Digitally signed by HARISS PAULIDI ASNAWI
Signed at Feb 16, 2022 09:07:03



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP 197904102005011010

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Annisa Sayyid, M.Si
NIP 198305262011012007



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi tentang Bank Syariah terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Siti Hasnah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 Maret 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin


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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi, S.Ag., MA	1. 
(Ketua)	
2. Haris Fauldi Asnawi, Lc, M.Si	2. 
(Anggota)	
3. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I	3. 
(Anggota)	
4. Muhammad Noval, S.E.I., M.S.I	4. 
(Anggota)	

ABSTRAK

Siti Hasnah. 2022. *Pengaruh Persepsi tentang Bank Syariah terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si.

Kata Kunci: Persepsi tentang Kualitas Layanan/Jasa dan Persepsi tentang Fasilitas

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan fasilitas Bank Syariah yang ditentukan seberapa baiknya suatu bank dalam menyediakan layanan/jasa dan fasilitasnya sehingga dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Objek penelitian ini adalah persepsi tentang kualitas layanan/jasa(X_1) dan persepsi tentang fasilitas(X_2) terhadap minat nasabah(Y), subyek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang dijadikan sampel sebanyak 67 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*.

Penelitian ini menghasilkan.*Pertama:* berdasarkan hasil analisis terhadap dua variabel independen yang terdiri dari persepsi tentang kualitas layanan/jasa(X_1) dan persepsi tentang fasilitas(X_2) terhadap minat nasabah(Y) ternyata berpengaruh secara parsial. Hal itu dapat dilihat bahwa persepsi tentang kualitas layanan/jasa(X_1) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,704 > 1,999$ dan persepsi tentang fasilitas(X_2) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,860 > 1,999$. *Kedua:* berdasarkan hasil analisis secara simultan terhadap dua variabel menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas layanan/jasa(X_1) dan persepsi tentang fasilitas(X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $54,759 > 3,14$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

MOTTO

"Dan (Ingatlah juga), takala Rabbmu memaklumkan: "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih."

(QS. Ibrahim : 7)

"Mencobalah selagi bisa, gagal itu biasa dan teruslah berdoa dengan usaha. Jangan lupa untuk bersyukur karena dengan bersyukur kita bahagia."

(Siti Hasnah)

KATA PERSEMBAHAN

Teiring syukur kehadiran Allah SWT. Kupersembahkan dengan segenap cinta dan do'a Karya yang sederhana ini untuk:

Kepada Bapak dan Ibu saya tercinta, yaitu Helmi dan Siti Taisyah Terima kasih atas setiap do'a yang terucap, kasih sayang yang tulus dan tak terhingga, dukungan, semangat dan motivasi yang sudah diberikan. Tanpa ketulusan dari kalian berdua saya bukanlah siapa-siapa.

Untuk Bapak dan Ibu saya, terima kasih atas kerja keras kalian, menjaga dan menyayangi saya sewaktu masih kecil sampai sekarang, serta terima kasih telah mendidik saya dari kecil sampai sekarang saya dewasa sehingga bisa menjadi pribadi yang baik dan bisa sampai titik ini. Semoga Allah SWT Membalas segala sesuatu perbuatan baik kalian dan semoga Allah SWT berkenan memberikan surga tanpa hisab untuk kalian Aamiin.

Kepada saudara/I ku Husnul Khatimah, Siti Aisyah, khodijah, Ahmad Bakri, serta keluarga besar ku, terima kasih sudah menjadi pendukung dan penyemangat ku dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kepada teman-teman SMK NU Banjarmasin, teman-teman KKN desa Trangkin, teman-teman Lokal E perbankan Syariah 2017, teman-teman KSR PMI Unit UIN Antasari Banjarmasin, serta sahabat dan orang baik terima kasih karena selalu memberikan ku pelajaran, dukungan dan penyemangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kepada Yayasan Rumah Kreatif dan Pintar, terima kasih atas pengalaman serta ilmu yang aku dapatkan selama bergabung disini. Ilmu yang bermanfaat yang tidak pernah terlupakan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0534 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba"	b	Be
ت	ta"	t	Te
ث	ša"	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	ḥa	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Ža	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
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

هتَكَبَّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kafa

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَاهَةٌ	ditulis	<i>Jami'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini 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*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

	fathah	ditulis	<i>a</i>
	kasrah	ditulis	<i>i</i>
	dammah	ditulis	<i>u</i>
شكر	fathah	ditulis	<i>syakara</i>
قرا	kasrah	ditulis	<i>quri'a</i>
ينطق	dammah	ditulis	<i>yantiqu</i>

V. Vokal panjang

1	Fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	Fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	Kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	Dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	Fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	Fathah + wawu mati و فرعون ذي الاوتاد	ditulis ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

اعتم اشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisanya

يرالوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذاالشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi tentang Bank Syariah terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin", sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1 Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
- 2 Annisa Sayyid, M.SI., selaku ketua program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
- 3 H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI., selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4 Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5 Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 14 Maret 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siti Hasnah'.

(Siti Hasnah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kajian Pustaka	10
G. Hipotesis Penelitian	12
H. Kerangka Pemikiran	13
I. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II PERSEPSI TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP MINAT NASABAH	15
A. Persepsi.....	15
1 Pengertian Persepsi	15
2 Macam-macam Persepsi	16
3 Aspek-aspek Persepsi	17

4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	17
B.	Bank Syariah	18
C.	Kualitas Layanan/Jasa	20
1	Pengertian Layanan/Jasa.....	20
2	Dimensi Layanan/Jasa	21
3	Faktor-faktor Penentu Kualitas Layanan/Jasa	23
4	Karakteristik Kualitas Layanan/Jasa	24
5	Layanan/Jasa Bank Syariah Indonesia	26
D.	Fasilitas.....	28
1	Pengertian Fasilitas.....	28
2	Tujuan Pengolaan	29
3	Fasilitas Perbankan Syariah.....	30
4	Fasilitas Bank Syariah Indonesia.....	30
E.	MInat	32
1	Pengertian MInat	32
2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat	34
F.	Hubungan Persepsi Kualitas Layanan/Jasa dan Fasilitas terhadap Minat Nasabah	35
G.	Pembiayaan Bank Syariah.....	37
1	Pengertian Pembiayaan	37
2	Dasar Hukum Pembiayaan	38
3	Tujuan Pembiayaan	40
BAB III	METODE PENELITIAN.....	42
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C.	Populasi dan Sampel.....	43
D.	Data dan Sumber Data.....	45
E.	Teknik Pengumpulan Data	46
F.	Desain Pengolahan Data.....	47
G.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	48
H.	Teknik Analisis Data	51

I. Tahapan Penelitian	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	58
A. Penyajian Data.....	58
B. Analisis Data	70
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.5 Program Berbagi dan Kepedulian Kepada Nasabah	64
Tabel 4.6 Layanan Konsultasi Kepada Nasabah.....	64
Tabel 4.7 Layanan yang Menghadirkan Pengalaman Bertransaksi yang berbeda	65
Tabel 4.8 Informasi yang Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah	66
Tabel 4.9 Solusi untuk Perencanaan Keuangan Nasabah	66
Tabel 4.10 Gedung yang Bagus dan Bersih	67
Tabel 4.11 Tempat Parkir yang Luas	67
Tabel 4.12 Fasilitas Alat Pembayaran Seperti Tiket Pembayaran, Polpen, Meja yang rapi, menarik dan Mudah.....	68
Tabel 4.13 Fasilitas ATM	68
Tabel 4.14 Aplikasi BSI Mobile	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Validasi.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogrov-Smirnov	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolineritas	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	79
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	60