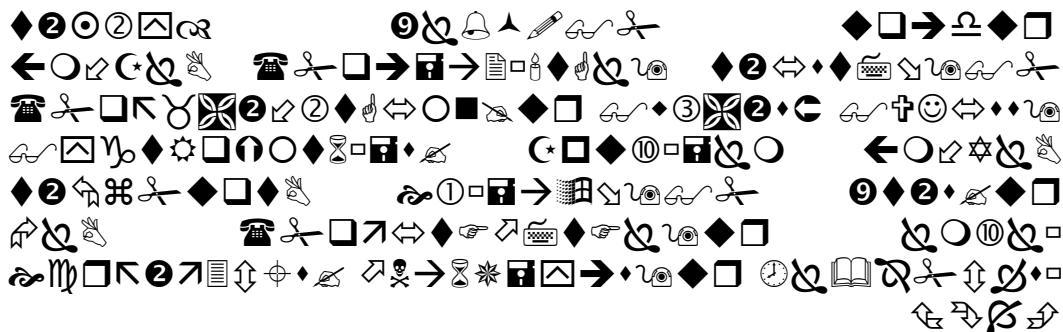


BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia tidak terlepas dari dunia ekonomi. Manusia terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Allah SWT memerintahkan kepada manusia agar berusaha dan berikhtiar semaksimal mungkin untuk mencari karunia-Nya dengan mengarahkan segala fasilitas dan potensi yang ada dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan hidupnya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah An-Nahl ayat 14 yang berbunyi:



Artinya: “dan Dia-lah, Allah yang menundukkan lautan (untukmu), agar kamu dapat memakan daripadanya daging yang segar (ikan), dan kamu mengeluarkan dari lautan itu perhiasan yang kamu pakai, dan kamu melihat bahtera yang berlayar padanya, dan supaya kamu mencari (keuntungan) dari karunia-Nya, dan supaya kamu bersyukur.”(QS. An-Nahl: 14).¹

Salah satu lembaga yang berkaitan dengan dunia ekonomi yang mempunyai tujuan ikut meningkatkan kesejahteraan hidup manusia pada zaman ini yaitu bank. Bank adalah lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima

¹Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an, Semarang, (PT. Karya Toha Putra Semarang, 1995), h. 404.

simpanan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa pengiriman uang.² Tidak diragukan lagi bahwa perbankan itu memberikan pelayanan sangat penting dan bermanfaat bagi masyarakat modern dan tidak ada sistem ekonomi yang dapat mencapai kemajuannya tanpa bantuan bank.

Dunia perbankan Indonesia yang telah mengalami perubahan orientasi. Sebelum tahun 1980-an, bank-bank masih merupakan lembaga yang berorientasi pada produk. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan bank harus datang dan mencari bank. Pelayanan bank belum sebaik sekarang, karena bank komersial masih menganut konsep menjual produk atau jasa. Pertimbangan kepuasan pelanggan atau nasabah belum menjadi orientasi bank. Berbeda dengan kondisi setelah Paket Kebijakan Juni (Pakjun) 1983, bank telah tumbuh spektakuler baik menyangkut jumlah bank, cabang bank maupun jumlah produk atau jasa yang ditawarkan³.

Pada tahun 1992 istilah bank yang menggunakan prinsip syariah sudah mulai muncul. Hal ini ditandainya dengan adanya Undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang menyatakan bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Atas dasar itulah Bank Muamalat Indonesia muncul untuk memahami aspirasi penduduk Indonesia yang mayoritas muslim. Sejak berdiri tahun 1992 sampai 1998 Bank Muamalat Indonesia

²Adi Warman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 18.

³Taswan, *Akuntansi Perbankan Transaksi dalam Valuta Rupiah*, (Semarang: UPP AMP YKPN, 2003), h. 1.

masih menjadi pemain tunggal dalam dunia perbankan yang menggunakan prinsip syariah dan ditambah 78 BPR Syariah di Indonesia.

Pada tahun 1997 terjadi krisis moneter yang membuat bank-bank konvensional saat itu berjumlah 240 mengalami *negative spread* yang berakibat pada likuidasi, kecuali perbankan yang menggunakan prinsip syariah. Hal ini disebabkan oleh bank syariah tidak dibebani oleh nasabah membayar bunga simpanannya, melainkan Bank Syariah hanya membayar bagi hasil yang jumlahnya sesuai dengan tingkat keuntungan yang diperoleh dalam sistem pengelolaan perbankan syariah. Oleh karena itu, pihak pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat mengeluarkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan. Undang-undang tersebut memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk melakukan konversi ke sistem syariah dengan cara membuka cabang syariah dan konversi total ke sistem syariah.⁴

Setelah dikeluarkannya fatwa MUI No. 1 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa bunga bank konvensional itu haram, maka terjadilah kebangkitan perbankan syariah. Ini ditandai dengan banyaknya bank-bank yang berbasis konvensional membuka cabang unit yang berbasis syariah.

Payung hukum perbankan syariah semakin kuat atas munculnya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah yang menyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, kemunculan Undang-Undang No. 21

⁴ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 3.

Tahun 2008 ini memberikan peluang kepada bank syariah dalam memperluas peluang usahanya dan dapat memberikan kejelasan tentang payung hukum perbankan syariah.

Dengan demikian persaingan antar bank atau antar cabang bank menjadi semakin tajam. Pada saat itulah orientasi pelayanan yang unggul dan pengembangan produk dan jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat harus dilakukan oleh bank.

Salah satu bank konvensional yang membuka sistem syariah adalah BRI dan membuka cabang di Banjarmasin, yang dulunya masih Unit Usaha Syari'ah (UUS) dengan awal beroperasi tanggal 15 Januari 2004. Baru pada tanggal 16 Oktober 2008 lahirlah Bank Umum Syariah (BUS) yang diberi nama BRISyariah. BRISyariah adalah bank yang bergerak secara khusus melayani jasa perbankan nasabah berdasarkan prinsip syariah. Berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan oleh BRISyariah cabang Banjarmasin, seperti simpanan, pembiayaan, dan jasa lainnya. Dalam hal produk simpanan yang ada di BRISyariah cabang Banjarmasin yang sering dan banyak digunakan oleh nasabah BRISyariah adalah produk tabungan BRISyariah. Tabungan BRISyariah yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu dengan menggunakan prinsip bagi hasil sesuai dengan syariat Islam.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir 99 % semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk

bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM. ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi, melalui mesin tersebut nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening, dan transaksi rutin.⁵ ATM bisa disebut sebagai mesin yang dapat melakukan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh *teller*. Nasabah yang ingin menggunakan ATM ini terlebih dahulu harus memiliki kartu ATM dimana nasabah tersebut menyimpan uangnya dengan terlebih dahulu memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh pihak bank tersebut. Dengan menggunakan ATM, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun. Atas pelayanan ini, bank akan memungut biaya pemeliharaan tertentu. Untuk pelayanan terhadap nasabah, bank biasanya dapat memberikan fitur antara lain: menarik uang, transfer antar rekening, pembayaran telepon dan lain sebagainya.

Nilai pelayanan bagi nasabah sangatlah penting bagi nasabah mengingat jasa bank merupakan jasa professional. Sistem *on-line*, tabungan dengan ATM merupakan contoh upaya bank dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat. Pelayanan ATM yang diberikan oleh bank yang berbasis syariah di Banjarmasin ini masih terbilang sedikit, adapun salah satu bank syariah yang masih baru membuka jaringan ATM yaitu BRISyariah cabang Banjarmasin.

Sebelum BRISyariah belum berbentuk BUS (Bank Umum Syariah) orang-orang masih belum mengenal lebih jauh tentang BRISyariah, fasilitas yang dibutuhkan oleh

⁵ Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Perbankan*, (Bandung: Pustaka Grafika, 2006), h. 30.

nasabah untuk menarik tabungan secara mudah dan cepat seperti mesin ATM pun terbatas. Tentunya dengan keterbatasan tersebut tingkat loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin ini masih lemah. Karena nasabah akan berfikir bahwa dengan tidak adanya layanan ATM yang seharusnya dapat memudahkan mereka dalam mengambil atau mentransfer uang menjadi sulit bagi mereka. Hal ini tentunya akan berdampak pada loyalitas nasabahnya dalam menabung. Baru setelah BRISyariah cabang Banjarmasin sudah berbentuk Bank Umum Syari'ah dan memiliki jaringan ATM sendiri yang baru ada 2 jaringan ATM terletak di BRISyariah sendiri dan di Hotel Banjarmasin Internasional (HBI).

Dengan adanya fasilitas ATM yang diberikan oleh BRISyariah ini dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah ataupun masyarakat untuk mengambil uang kapan saja di ATM BRISyariah atau ATM yang bekerja sama dengan pihak BRISyariah sendiri. Adanya pelayanan ATM BRISyariah ini tentunya BRISyariah bertujuan agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya dan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang baik sesuai dengan harapan nasabahnya, seperti tidak adanya pemotongan biaya bulanan, bebas biaya transfer, pembelian pulsa dan lain sebagainya. Kelebihan-kelebihan yang diberikan ATM BRISyariah ini kiranya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya sehingga dengan sikap puas yang ditunjukkan oleh nasabahnya dapat berdampak pada kelayakan nasabahnya untuk tetap menggunakan ATM BRISyariah dalam setiap melakukan transaksi dan lebih loyal lagi dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin ini.

Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh pelayanan, baik pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung seperti ATM tersebut. Pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas nasabah pada penyedia jasa tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah tersebut adalah pelayanan yang mencakup tentang kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti langsung (*Tangible*)⁶.

Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa bagaimanakah pengaruh pelayanan ATM BRISyariah tersebut terhadap loyalitas nasabahnya dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

Hal inilah yang membuat penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang kemudian penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul ***“PENGARUH PELAYANAN ATM TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG DI BRISYARIAH CABANG BANJARMASIN”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin?

⁶Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 46.

2. Dilihat dari dimensi pelayanan ATM yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dimensi pelayanan ATM dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

D. Definisi Operasional

Agar penelitian ini mudah dipahami, perlu diberikan pendekatan teoritis sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah suatu daya yang ditimbulkan oleh Layanan ATM BRISyariah cabang Banjarmasin sebagai yang mempengaruhi yang dapat membentuk suatu watak atau perilaku terhadap loyalitas nasabahnya dalam menabung sebagai yang terpengaruh.
2. Pelayanan ATM adalah suatu tindakan atau aktifitas untuk memberikan suatu manfaat yang diciptakan oleh suatu mesin dengan sistem komputer yang dapat

diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode. Melalui mesin tersebut nasabah dapat cek saldo, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar rekening, dan transaksi lainnya.

3. Loyalitas, yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.
4. Nasabah adalah orang yang mempunyai rekening simpanan Tabungan BRISyariah pada bank BRISyariah cabang Banjarmasin.

E. Signifikansi Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Sebagai bahan sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah pengetahuan dalam bentuk karya ilmiah khususnya disiplin ilmu kesyari'ahan.
2. Sebagai upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.
3. Sebagai bahan referensi, bahan informasi dan bahan pembimbing untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan penelitian yang di bahas.

F. Kajian Pustaka

Ada beberapa penelitian yang penulis temukan yang berhubungan dengan penelitian yang penulis teliti di antaranya; oleh Fadliyah (02391699) Jurusan Keuangan Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta tahun 2007, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta*”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Multazam Yogyakarta Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi variabel kualitas pelayanan(X), yang terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah(Y) sebagai variabel dependen. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi terhadap kepuasan nasabah dan dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan nasabah di BMT Multazam. Hipotesis pertama yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan hipotesis kedua yang diajukan adalah dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Jenis Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpul datanya serta dengan observasi sebagai tambahan mengumpul data. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan masing-masing dimensi pada variabel

kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diketahui bahwa dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah jika dibandingkan dimensi yang lain.

Dari hasil penelitian oleh Fadliyah secara garis besar menurut penulis sudah cukup baik dalam analisis data yang dilakukan oleh Fadliyah, tetapi masih ada beberapa kekurangan yang penulis temukan dalam skripsi ini di antaranya tidak terdapatnya sebuah kerangka pemikiran, dengan adanya kerangka pemikiran tersebut memudahkan kita untuk membahas lebih lanjut tentang permasalahan yang ingin diteliti. Kemudian kekurangan selanjutnya yang penulis dapatkan dalam skripsi ini adalah dalam hal penulisan ayat Al-Qur'an ataupun penulisan hadits yang tidak mempunyai baris (harakat) dalam penulisannya, serta tidak disertai dengan arti atau terjemahan dari ayat Al-Qur'an ataupun hadits tersebut. Jadi sebaiknya perlu diberi baris (harakat) dan terjemahannya dalam penulisan ayat Al-Qur'an atau hadits tersebut sehingga dapat memudahkan pembaca untuk memahaminya.

Penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu oleh M. Hairurrezqi (0831159519) Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Syariah, IAIN Antasari Banjarmasin tahun 2011 dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Rental Mobil terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Amalia Nur Safrina Cabang Barabai*". Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan rental mobil terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Amalia Nur Safrina Cabang Barabai. Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi variabel kualitas

pelayanan (X), yang terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah(Y) sebagai variabel dependen. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi terhadap kepuasan pelanggan dan dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Amalia Nur Safrina Cabang Barabai . Hipotesis pertama yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan hipotesis kedua yang diajukan adalah dimensi *assurance* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil sifat penelitian berupa kuantitatif, sehingga penyusun menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan masing-masing dimensi pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sisanya satu variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel *emphaty*. Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Dari hasil penelitian skripsi oleh M.Hairurezqi menurut penulis sudah cukup baik dan sepengetahuan penulis hampir tidak terdapat kekurangan yang penulis temukan dalam skripsi tersebut. Hanya saja ada sedikit saran dari penulis yaitu dalam hal landasan teoritis, sebaiknya konsep pelayanan cara Rasulullah yang diuraikan oleh penulis skripsi tersebut sebaiknya lebih diramu lagi ataupun tidak menyendiri menjadi sebuah subbab karena jika dilihat dari rumusan permasalahan yang dibahas tidak terdapat sebuah permasalahan kajian tentang pelayanan yang di lakukan oleh Rasulullah, melainkan teori ini sebaiknya lebih diolah kembali dengan menggabungkan dengan teori-teori pelayanan yang secara konvensional sehingga dapat menjadi penyeimbang antara konsep yang konvensional dengan konsep yang secara Islami dan hal ini mencerminkan akan adanya eksistensi dari jurusan Ekonomi Islam itu sendiri.

Dari kedua penelitian di atas menurut penulis terdapat perbedaan terhadap penelitian yang penulis teliti. Dalam penelitian ini bertujuan ingin mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin dengan sebagai variabel independen yaitu pelayanan ATM (X) yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. sedangkan variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah. Jadi tidak ada kesamaan dalam penelitian yang penulis angkat.

G. Kerangka Berfikir

Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan, tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain, dan ketika terdapat hal-hal yang tidak mereka sukai akan

memberitahukan kepada penyedia jasa dan tidak memberitahukannya kepada orang lain.

Secara teori loyalitas nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah pelayanan. Tingkat pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa yang ditawarkan. Selanjutnya tingkat kepuasan akan menunjang pembentukan loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang diterimanya. Bila pelayanan yang diterima baik berarti nasabah merasa puas, dan hal tersebut akan mendorong nasabah loyal terhadap pelayanan yang diterimanya, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterimanya kurang baik berarti nasabah kurang puas, maka hal ini akan menghambat pembentukan loyalitas nasabah terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya ia akan terpengaruh dan beralih pada pelayanan yang ditawarkan pihak lain. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh pelayanan ATM yang terdiri dari lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin dan dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

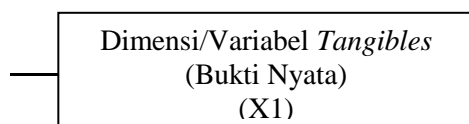
Untuk mengetahui menjawab sementara maka diajukan hipotesis. Hipotesis pertama yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan ATM terhadap Loyalitas nasabah dalam menabung. Menurut Kotler (1994), ada lima dimensi dalam menganalisis kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Sedangkan hipotesis kedua yang diajukan adalah dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Loyalitas Nasabah. Hipotesis kedua yang diajukan mengacu pada penelitian-penelitian yang terdahulu yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* yang berpengaruh paling dominan.⁷

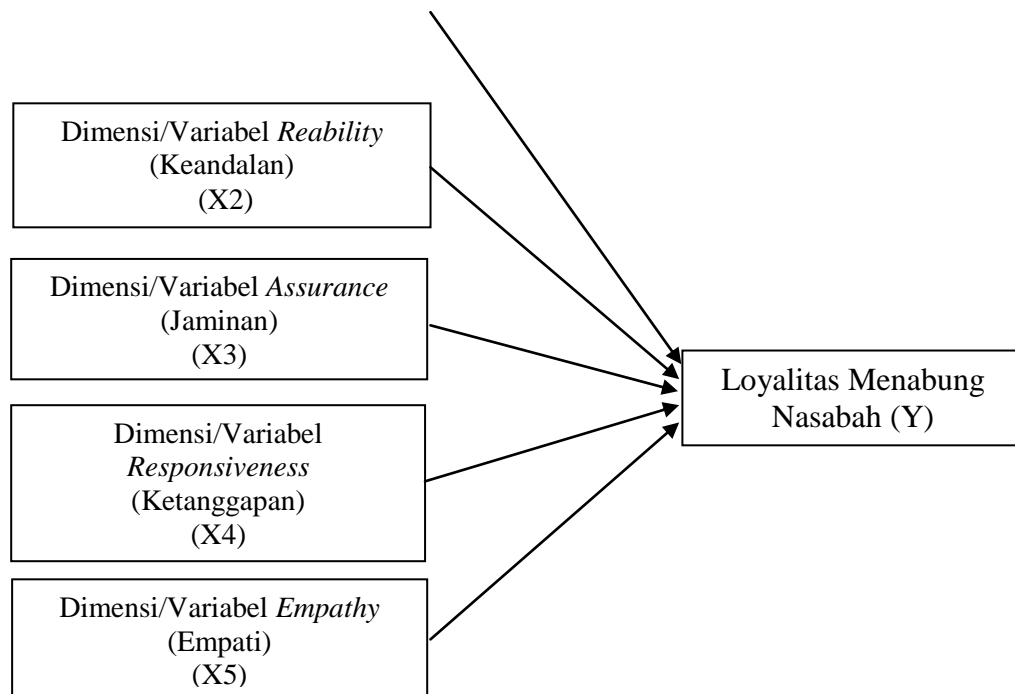
Untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang diajukan, perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data yaitu analisis regresi linier berganda dengan alat uji f (simultan) dan uji t (parsial). Diketahui ada 5 variabel independen yaitu pelayanan ATM (X) yang terdiri dari *Tangibles* (Bukti Nyata) (X₁), *Reability* (Keandalan) (X₂), *Assurance* (Jaminan) (X₃), *Responsiveness* (Ketanggapan) (X₄), *Empathy* (Empati) (X₅), dan satu variabel dependen yaitu loyalitas menabung nasabah (Y).

Gambar 1.1.

Diagram Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen



Fadliyah (02391699) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta” Jurusan Keuangan Islam, fakultas Syariah, Universitas Islam Suanan Kalijaga, skripsi tahun 2007. Wawan Budi Kurniawan, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta” Skripsi UGM Tahun 2003, Penelitian-penelitian tersebut menyimpulkan bahwa “dimensi *responsiveness* yang berpengaruh paling dominan”.



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pendapat sementara penulis yang sifatnya tentatif- kebenarannya perlu diuji dan dibuktikan melalui riset- berkenaan dengan topik permasalahan yang akan dikembangkan dalam penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, maka hipotesis penelitian adalah :

1. Diduga pelayanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
2. Diduga dimensi *responsiveness* yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini dibuat dalam lima bab dan terbagi dalam sub-sub bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, memuat latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan dan manfaat penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan dan juga kegunaan hasil penelitian. Desain operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas/umum. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Kemudian dibuat kerangka berfikir dengan desain berbentuk gambar sebagai acuan dalam penelitian. Adanya hipotesis penelitian digunakan untuk jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Landasan Teoritis, Merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan tentang Pelayanan, Loyalitas Pelanggan atau Nasabah, Strategi-strategi Perusahaan untuk membangun Loyalitas Nasabah, Bank Syariah.

Bab III Metode Penelitian; menguraikan penelitian yang bersifat menuntun penelitian, untuk mengetahui jenis penelitian, sifat dan lokasi penelitian, Populasi dan sampel yang diteliti, Subjek dan Objek Penelitian, Sumber data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Pengumpul data, Validitas dan Reliabilitas, Teknik Analisis data, Pengujian Hipotesis, dan Tahapan Penelitian.

BAB IV Laporan Penelitian terdiri dari gambaran umum tentang BRISyariah cabang Banjarmasin. Setelah itu menjelaskan pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah cabang Banjarmasin dengan menggunakan teknik analisis data yang telah dibuat.

BAB V Penutup yang berisikan simpulan dan saran-saran. Simpulan berisikan simpulan jawaban dari rumusan masalah yang di teliti sedangkan saran yang bersifat masukan.