

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam telah mengatur semua sisi kehidupan manusia, termasuk ekonomi. Manusia diwajibkan berusaha agar ia mendapatkan rezeki guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Islam juga mengajarkan kepada manusia bahwa Allah Maha Pemurah dan rezeki-Nya sangat luas diberikan kepada hamba-hamba-Nya. Bahkan Allah tidak memberikan rezeki kepada kaum muslimin saja, tetapi kepada siapa saja yang mau bekerja keras, baik dia beragama Islam maupun tidak.

Islam adalah agama yang *rahmatan lil'alam* atau rahmat bagi seluruh alam. Aspek pengaturan yang ada dalam agama Islam tidak sebatas pada aspek ibadah, tetapi menyangkut pula suara aspek kehidupan umat manusia, termasuk aspek muamalah. Dalam hal muamalah, Islam memberikan peluang kepada siapa pun untuk berusaha. Hal ini karena Islam menginginkan penganutnya maju dan berkembang, tidak hidup dalam kemiskinan, tidak punya jaminan hidup, dan hidup saling tolong menolong satu dengan lainnya. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Maidah /5: 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَاوَنُوا عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

العِقَابِ

”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan...”
(Departemen Agama RI, 1993, hlm.107)

Untuk mengaplikasikan konsep tolong-menolong sebagaimana yang termuat dalam ayat tersebut, salah satu caranya adalah pembangunan ekonomi dan bisnis umat Islam harus dilaksanakan oleh para pelaku yang tidak hanya profesional dalam teknologi bisnis dan manajemen usahanya, tetapi juga harus menguasai prinsip-prinsip ekonomi syariah dan muamalah. (Muhammad, 2003, hlm.1)

Dalam kehidupan perekonomian bangsa Indonesia eksistensi lembaga keuangan konvensional lebih dikenal dibanding lembaga keuangan Syariah sekian dekade lamanya kiprah lembaga keuangan konvensional begitu merajai kehidupan perekonomian masyarakat Indonesia. Namun akhir-akhir ini lembaga keuangan konvensional beserta segala sistem yang berada di dalamnya dianggap mengandung kekurangan, seperti Biaya yang tinggi (bunga bank) dan kurang inklusif. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting didalam perekonomian suatu negara. (Arifin dan Zainul, 2000, hlm.25)

Sebagai lembaga intermediasi, bank berperan memobilisasi dana masyarakat yang digunakan untuk membiayai kegiatan investasi serta memberikan fasilitas pelayanan dalam lalu lintas pembayaran. (kasmir, 2010:187). Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (13) UUP memberikan batasan pengertian prinsip syariah sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dan dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya (Icha dan Hasan, 2014: 120). Dengan diberlakukannya undang-undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, yang menyangkut kelembagaan, kegiatan usaha,

serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. (ismail, 2011, hlm.33)

Dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah /2:266:

أَيُّودٌ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّجِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ ۗ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ

“Adakah salah seorang di antara kamu yang ingin memiliki kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, di sana dia memiliki segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tuanya sedang dia memiliki keturunan yang masih kecil-kecil. Lalu kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, sehingga terbakar. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayatnya kepadamu agar kamu memikirkannya.”

Melalui ayat di atas Allah SWT memerintahkan manusia untuk bersiap - siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman atau taqwa) maupun secara ekonomi, di antara persiapan dan partisipasi, tersebut adalah dengan menabung dan menerapkan hidup hemat. Dalam hadis Nabi Muhammad saw banyak disebutkan tentang sikap hemat, Nabi Muhammad saw memuji sikap yang diwarisi oleh para nabi sebelumnya. Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa bersikap hemat tidak berarti harus kikir dan bakhil.

Perbankan Syariah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat penyaluran uang di saat masyarakat yang membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi sebuah kebutuhan hidup manusia.

Salah satu produk bank dalam penghimpunan dana adalah deposito yaitu, simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai tanggal yang diperjanjikan antara deposan dan pihak bank. Mengingat simpanan ini

hanya dapat dicairkan pada saat jatuh tempo oleh pihak yang namanya tercantum dalam bilyet deposito sesuai tanggal jatuh temponya, maka deposito berjangka ini merupakan simpanan atas nama bukan atas untuk. Dalam Fatwa Dewan Syariah No. 03/DSN-MUI/IV/2000, deposito terdiri atas dua jenis: pertama, deposito yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yaitu deposito yang berdasarkan perhitungan bunga. Kedua, deposito yang dibenarkan secara syariah yaitu deposito yang berdasarkan prinsip muḍārabah. Produk penghimpunan dana ini biasanya dipilih oleh nasabah yang memiliki kelebihan dana sehingga selain bertujuan untuk menyimpan dananya, bertujuan pula untuk salah satu sarana berinvestasi. (Sigit dan Totok , 2007, hlm. 97)

Deposito menawarkan berbagai manfaat bagi nasabah yang ingin menyimpan uang sekaligus investasi. Manfaat deposito bagi bank sangat penting untuk menjadi sumber modal ,modal tersebut akan dimanfaatkan oleh bank untuk disalurkan dalam bentuk kredit atau produk lain dari bank yang bersangkutan.

Dalam menunjang kualitas layanan sebuah perusahaan dapat ditentukan dengan berlangsungnya iklan perusahaan pada konsumen dalam jangka panjang. Menurut Wyckof Elis (2015, hlm.176) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Susnita (2020, hlm.74) jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan komsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas

layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada perusahaan yang menyediakan layanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Di dalam konsep Islam juga mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa, jangan memberikan pelayanan yang buruk dan tidak berkualitas, melainkan pelayanan berkualitas kepada orang lain.

Dapat disimpulkan kualitas layanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen yang menerimanya.

Sejauh ini keterkaitan nasabah dalam memilih deposito syariah dan dipengaruhi keputusan menjadi nasabah dan keinginan serta keperluan yang berbeda dengan nasabah yang lain nya untuk memilih. Para nasabah lebih memilih produk lain atau mendepositokan uang mereka di luar dari pada bank. Dan diantara banyaknya produk yang dimiliki oleh PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1, produk tersebut merupakan produk yang begitu banyak manfaatnya serta dapat diterima semua lapisan masyarakat. Mekanisme dari deposito ini tergolong mudah dan cepat. Hal ini dapat meningkatkan minat/ atau keputusan nasabah dalam menggunakan deposito sehingga memberikan hasil yang dapat mempengaruhi kemajuan pada bank tersebut dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan hasil survey lapangan yang peneliti lakukan, faktanya masih banyak masyarakat kurang tertarik untuk menabung dan menggunakan produk yang

ditawarkan oleh bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1. produk manfaat deposito syariah ternyata belum mampu menarik konsumen sepenuhnya karena masih ada pertimbangan seperti bank syariah dikatakan identik dengan bank konvensional dengan penggunaan merek agama sebagai satu-satunya pembeda. Dan kualitas layanan yang ada di bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1, masih memiliki pelayanan yang kurang memuaskan di bagian customer service seperti lambat dalam mengurus pelayanan nasabah. Oleh karena itu dari masalah di atas membuat nasabah menjadi lebih kritis dalam menggunakan fasilitas yang ada di perbankan, salah satunya yaitu dari segi pengetahuan nasabah, dimana pengetahuan nasabah merupakan dasar suatu keputusan seorang nasabah untuk menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh bank. Nasabah mencari-cari informasi terlebih dahulu tentang keuntungan dan kerugian apabila menggunakan suatu produk atau jasa. Selain itu kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap keputusan menjadi nasabah dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan minat nasabah dalam suatu perusahaan dan juga berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah menggunakan produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Manfaat Deposito Syariah dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah penelitian ini difokuskan kepada:

1. Apakah manfaat deposito syariah dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1?
2. Apakah manfaat deposito syariah dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1?
3. Seberapa besar pengaruh manfaat deposito syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat deposito syariah dan kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat deposito syariah dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manfaat deposito syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

D. Kegunaan Penelitian

Di dalam suatu penelitian terkandung dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan Islam, khususnya di bidang perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai bahan informasi bagi pihak bank dalam upaya pengembangan manfaat yang lebih baik.
- b. Bagi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarmasin A Yani 1, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan sekaligus pemikiran dalam meningkatkan jumlah nasabah, dapat memperkenalkan eksistensi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarmasin A Yani 1 di masyarakat luas serta dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas bank syariah.
- c. Bagi program studi Perbankan Syariah, manfaat hasil penelitian ini secara praktis sebagai bahan informasi yang lebih jelas mengenai pengaruh manfaat deposito syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah baik untuk dikembangkan lebih lanjut.

- d. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penerapan ilmu yang telah penulis dapat selama masa perkuliahan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kekeliruan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis akan memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian dalam definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2001, hlm.849) yaitu: “pengaruh adalah daya atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak,kepercayaan dan perbuatan seseorang”. Jadi, pengaruh yang dimaksud disini adalah pengaruh manfaat deposito syariah dan kualitas layanan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

2. Manfaat

Manfaat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2013, hlm.309) adalah guna atau faedah, laba atau untung, sebuah honomin karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa manfaat yang peneliti maksud adalah manfaat deposito syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

3. Deposito Syariah

Deposito merupakan produk bank sejenis jasa tabungan yang biasa ditawarkan oleh bank kepada masyarakat. Dana dalam deposito dijamin oleh pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dengan persyaratan tertentu. Adapun yang dimaksud dengan deposito syariah adalah deposito Syariah nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

4. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Menurut Philip: Kotler, Kualitas Pelayanan (service quality) didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang dimaksud adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

5. Keputusan Menjadi Nasabah

Keputusan adalah perihal yang berkaitan dengan putusan segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, diperkirakan, dan lainnya). Keputusan pembelian adalah suatu keputusan seseorang yang memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada dan proses integrasi yang mengkombinasi sikap dan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. 7 Dalam hal ini

keputusan yang dimaksud adalah keputusan menjadi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti mengambil skripsi sebelumnya sebagai penelitian terdahulu yang relevan, yaitu :

1. Faradilla Putri Ramadhani (2017) ” Pengaruh Produk Deposito Islamic Banking Hasanah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT BNI Syariah Palembang”, dalam hasil penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan uji hipotesis, diperoleh t (hitung) sebesar 3,970 atau t (hitung) $>$ t (table) ($3,970 > 1,986$). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variable produk deposito IG Hasanah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT BNI Syariah Palembang.
2. Helisa Krisdayanti (2017) “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Tertapati Jaya Indah Palembang”, dalam hasil penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa secara parsial atau uji t kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. Nilai t hitung $>$ t tabel ($9,682 > 1,98477$) dan p value (Sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan yang terdiri dari sub variabel (Indikator): tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan

Empathy berpengaruh positif signifikan dan mempunyai korelasi yang kuat sebesar 0,892 terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang.

3. Siti Nor Apriyanti (2019) “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, dalam hasil penelitian skripsi tersebut yang pertama: berdasarkan hasil analisis secara parsial, ternyata yang berpengaruh adalah variable kualitas pelayanan (X2) dengan nilai t_{hitung} 2,928 dan reputasi (X3) dengan nilai t_{hitung} 2,138 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 ($t_{hitung} > t_{tabel}$).yang Kedua: berdasarkan hasil analisis secara simultan, maka semua variabel yang terdiri dari bagi hasil (X1), kualitas pelayanan (X2), reputasi (X3), dan lokasi bank (X4) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal itu dapat dilihat dari nilai F_{hitung} 20,071 > F_{tabel} 2,47 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

Tabel. 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Hasil Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Faradilla Putri Ramadhani UIN Raden Fatah Palembang (2017)	hasil penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa berpengaruh secara positif dan signifikan, berdasarkan uji hipotesis, diperoleh t (hitung) sebesar 3,970 atau t (hitung)	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan memiliki dua variable yang sama yaitu deposito dan keputusan	Penelitian ini lebih membahas ke variable manfaat deposito syariah dan tidak mencantumkan akad mudharabah muthalaqoh.

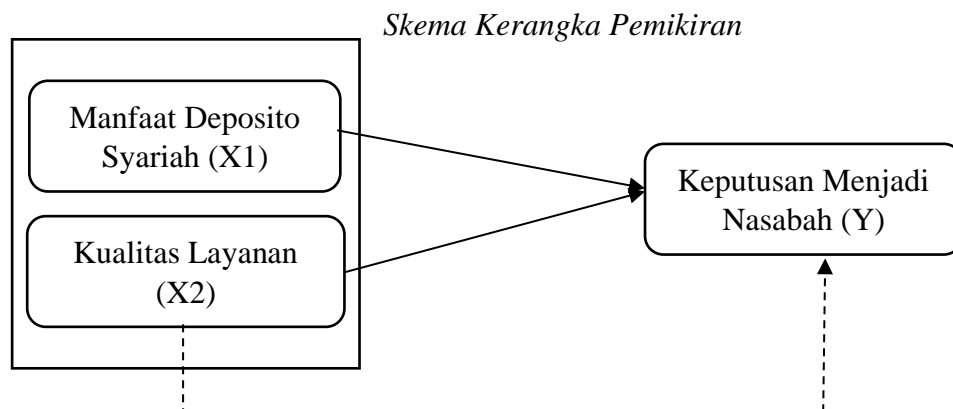
		> t (table) (3,970 > 1,986).	menjadi nasabah.	
2	Helisa Krisdayanti UIN Raden Fatah Palembang (2017)	hasil penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa secara parsial atau uji t kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. Nilai thitung > ttabel (9,682>1,98477) dan p value (Sig) sebesar 0,000 <0,05.	Persamaan penelitian ini terletak pada pengaruh kualitas layanan yang menggunakan lima indikator kualitas layanan yaitu: <i>Reliability</i> (keandalan), <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), <i>Assurance</i> (jaminan), <i>Empathy</i> (kepedulian), <i>Tangible</i> (berwujud)	Penelitian ini membahas lebih banyak ke variable manfaat deposito dan keputusan menjadi nasabah serta dengan objek yang berbeda.
3	Siti Nor Apriyanti UIN Antasari Banjarmasin (2019)	hasil penelitian skripsi tersebut yang pertama: berdasarkan hasil analisis secara parsial, ternyata yang berpengaruh adalah variable kualitas pelayanan (X2) dengan nilai thitung 2,928 dan reputasi (X3) dengan nilai thitung 2,138 lebih besar dari nilai ttabel 1,661 (thitung > ttabel).yang Kedua: berdasarkan hasil analisis secara simultan, maka semua variabel yang terdiri dari bagi hasil	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan angket.	Penelitian ini lebih membahas variable pengaruh manfaat deposito Syariah kualitas layanan dan keputusan menjadi nasabah.

		(X1), kualitas pelayanan (X2), reputasi (X3), dan lokasi bank (X4) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjamasin. Hal itu dapat dilihat dari nilai Fhitung 20,071 > Ftabel 2,47 dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05.		
--	--	--	--	--

G. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini terdapat dua variable yaitu variabel independen dan variabel dependen, variabel *independen* dalam penelitian ini adalah manfaat deposito syariah dan kualitas layanan, sedangkan variabel *dependen* adalah keputusan menjadi nasabah.

Untuk memudahkan dalam melakukan analisis dalam penelitian ini maka dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar :1.1 Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen

Keterangan:

-----> : Tanda pengaruh simultan

—————> : Tanda pengaruh parsial

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, Rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric (Sugiono, 2008, hlm.159)

Adapun perumusan Ho dan Ha adalah sebagai berikut :

1. Ho = Manfaat deposito syariah tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarmasin A Yani 1 .

Ha = Manfaat depisito syariah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1 .

2. H_0 = Kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani

1.

H_a = Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani

1.

3. H_0 = Manfaat deposito syariah dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

H_a = Manfaat deposito syariah dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 1.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian yang singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini:

Bab I adalah pendahuluan pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yakni teori tentang Pengaruh, Manfaat, Deposito Syariah, Kualitas Layanan dan Keputusan Menjadi Nasabah.

Bab III adalah metode penelitian pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian, instrument penelitian, dan teknik analisis data dan tahap penelitian.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa hasil penelitian dan pembahasan lalu hasil responden dan variable mengenai Pengaruh Manfaat Deposito Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.

Bab V merupakan penutup, dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.

