

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang, apabila kita mendengar kata “bank”, tentu merupakan hal yang sudah tidak asing lagi bagi kita. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menetapkan berbagai biaya-biaya nominal dan persentase tertentu.<sup>2</sup> Seperti yang kita ketahui, persentase bunga yang diperoleh oleh bank konvensional adalah riba. Lebih lanjut dijelaskan bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.25.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 40-41.

untuk menyimpannya, pembiayaan atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.<sup>3</sup>

Perbankan syariah dikenal sebagai *islamic banking*, kata *islamic* pada awalnya dikembangkan sebagai satu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi. Perbankan muslim yang berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktik riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maisyir*), ketidakpastian (*gharar*), dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dan investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syari'ah.<sup>4</sup> Seperti yang dijelaskan dalam Q.S. al-Huud/11:86.

بَقِيَّتُ اللَّهِ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ وَمَا أَنَا عَلَيْكُمْ بِحَفِيظٍ ﴿٨٦﴾

“Sisa keuntungan dari Allah adalah lebih baik bagimu jika kamu orang-orang beriman. Dan bukanlah sorang penjaga atas dirimu”.

Maksud sisa keuntungan dari Allah ialah keuntungan yang halal dan perdagangan sesudah mencukupkan takaran dan pertimbangan.

Lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Merupakan

---

<sup>3</sup>Setyawan Ivan, *Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah* <http://sharingilmu.blogspotco.id/2013/u/html>, diakses pada tanggal (22 Desember 2015)

<sup>4</sup>Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Afabet, 2007), hlm.128.

peluang, karena umat Islam akan berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam mobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.<sup>5</sup> Allah berirman dalam Q.S. al- Baqarah/02: 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ  
 مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ  
 الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ  
 وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Berdasarkan ayat di atas Islam sangat menekankan tentang perbedaan antara jual beli dengan riba, dalam Islam jual beli diperbolehkan sedangkan riba diharamkan. Dengan demikian orang Islam memiliki keharusan untuk menjalankan apapun yang terkait dengan hidup mereka agar sesuai ajaran Islam (halal), termasuk yang berkaitan dengan jasa keuangan. Dimana jasa keuangan tersebut termasuk di dalam adalah perbankan.

<sup>5</sup>Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam* (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2004), hlm,55-56.

Bank syariah memiliki produk-produk yang sangat bervariasi diantaranya giro, tabungan, deposito, jasa, dan pembiayaan dengan menggunakan akad *wadi'ah* dan akad *mudharabah*.. Berbeda dengan bank konvensional yang hanya berfokus pada produk tabungan, deposito, dan penyaluran dana secara kredit. Dalam dunia perbankan, bank syariah merupakan industri jasa yang relatif baru, dimana menerapkan syariah Islam disetiap aktivitas perbankannya. Dengan melihat makin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, perbankan syariah berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh. Bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan pribadi seseorang melakukan pembelian jasa dan seseorang tersebut memilih produk baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank.<sup>6</sup>

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan bauran pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencari kepuasan dalam

---

<sup>6</sup><http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/Artikel11205157.pdf>, Diakses pada tanggal (26 Desember 2015)

menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk itu bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perkembangan bank syariah adalah tanggung jawab bersama semua pihak, mulai dari pengurus, pengelola, masyarakat sekitar, para nasabah dan para pengamat bank syariah, maka selaku mahasiswa yang berstudi pada jurusan Perbankan Syariah penulis melakukan survei awal untuk mengetahui preferensi mahasiswa terhadap pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah dengan mewawancarai dua orang mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. Pertama, wawancara dengan mahasiswa yang bernama Haris, beliau menggunakan produk tabungan dan memilih menabung di bank syariah karena bank syariah itu tidak menggunakan sistem bunga, melainkan sistem bagi hasil. Menurut beliau, bahwa bunga bank itu sama dengan riba dan bank syariah juga menerapkan pelayanan yang mudah dan lancar dalam melakukan transaksi, pelayanan yang cepat dan ramah dari karyawan bank serta suasana kantor bank syariah yang Islami.<sup>7</sup>

Kemudian yang kedua wawancara dengan mahasiswa yang bernama Dewi, beliau juga memilih menabung di bank syariah karena menurut beliau menabung di bank syariah sangat menguntungkan. Selain biasanya bank syariah menerapkan

---

<sup>7</sup>Haris Fadillah, Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin 28 Desember 2015.

biaya administrasi yang relatif terjangkau bagi kalangan masyarakat manapun, termasuk masyarakat menengah kebawah juga menerapkan bauran pelayanan yang sangat memuaskan. Begitu juga bank syariah menerapkan perhitungan sistem bagi hasil yang transparan.<sup>8</sup>

Dari survei awal tersebut bahwa preferensi kedua mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin sebagai pihak yang merasakan keberadaan dan peranan serta kinerja bank syariah maka perlu ditelusuri kebenarannya untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan bank syariah dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya sebagai bank yang berprinsip syariah terhadap nasabahnya selama ini.

Preferensi yang dinyatakan oleh Haris dan Dewi masing-masing punya pendapat yang sama dan juga ada sedikit perbedaan serta pengetahuan mereka terhadap bank syariah baik mengenai sistem bagi hasil, pilihan produk, bauran pelayanan, pengetahuan tentang riba, atau suasana kantor yang islami. Selanjutnya bagaimana preferensi mahasiswa yang lainnya, apakah mempunyai preferensi yang sama atau bahkan berbeda. Perlu ditelusuri bagaimana preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin terhadap pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah.

Untuk itu penulis ingin lebih lanjut melakukan penelitian lebih mendalam tentang preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad

---

<sup>8</sup>Dewi, Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin 28 Maret 2016.

Al-Banjary Banjarmasin terhadap pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah, agar diperoleh hasil yang jelas dan akurat sehingga benar-benar dapat dijadikan bahan evaluasi bagi kemajuan bank syariah. Hasil penelitian ini kemudian dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Preferensi Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Terhadap Pilihan Produk, Bauran Pelayanan, dan Suasana Kantor Bank Syariah”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel-variabel yang diteliti pilihan produk ( $X_1$ ), bauran pelayanan ( $X_2$ ), dan suasana kantor ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin?
2. Variabel manakah yang lebih berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan oleh penulis serta rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam masalah ini, adalah:

1. Untuk mengetahui variabel-variabel yang diteliti pilihan produk ( $X_1$ ), bauran pelayanan ( $X_2$ ), dan suasana kantor ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui variabel yang lebih berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bahan kajian studi ilmiah dalam disiplin ilmu perbankan, khususnya dalam perbankan syariah, sehingga diharapkan memberikan wawasan keilmuan dari aspek perbankan syariah.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis pada khususnya serta pembaca pada umumnya.
3. Bahan informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.

4. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.

#### **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. Preferensi berarti pilihan atau keadaan yang lebih disukai.<sup>9</sup> Disini yang dimaksud oleh penulis adalah preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin terhadap pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah.
2. Mahasiswa adalah siswa perguruan tinggi.<sup>10</sup> Yang dimaksud dengan mahasiswa disini adalah mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
3. Pilihan produk adalah pilihan barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya di proses produksi dan menjadi hasil

---

<sup>9</sup>Sutan Rajasa, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Karya Utama, 2002), hlm.494.

<sup>10</sup>Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 1994), hlm.976.

akhir proses produksi itu.<sup>11</sup> Yang dimaksud pilihan produk disini mengkhususkan pada produk tabungan bank syariah.

4. Bauran pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>12</sup> Yang dimaksud bauran pelayanan disini adalah bauran pelayanan yang tersedia di bank syariah.
5. Suasana kantor adalah organisasi-organisasi (perusahaan) secara terus menerus membangun berbagai fasilitas baru dan memperluas yang sudah ada.<sup>13</sup> Yang dimaksud suasana kantor disini adalah suasana kantor bank syariah.
6. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm.578.

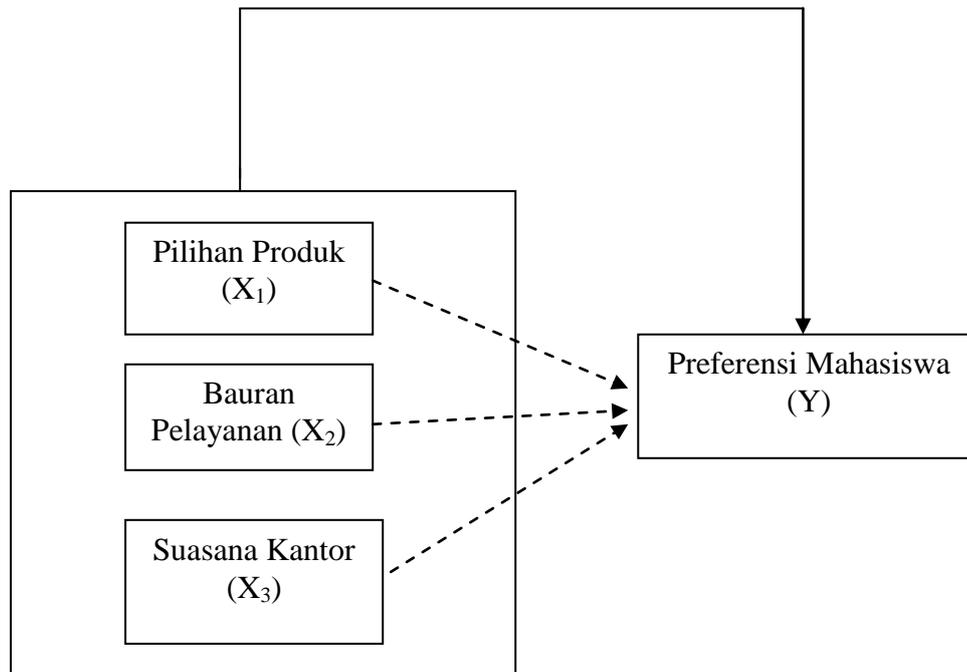
<sup>12</sup>Kasmir, *Op. Cit*, hlm. 15.

<sup>13</sup>Artikel11205157, 2014, <http://www.pendidikanekonomi.html> (20 April 2016).

<sup>14</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2008), hlm. 1.

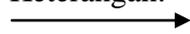
## F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hal tersebut disebut diatas maka dibuatlah kerangka teori sebagai berikut:



Sumber: Philip Kotler, *Marketing*, diterjemahkan oleh Herujati Purwoko, jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 1988), hlm 323.

Keterangan:



: Pengaruh secara simultan



: Pengaruh secara parsial

Dalam penelitian ini akan diketahui apakah pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor berpengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

## G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan besar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Simultan

$H_0$  = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pilihan produk ( $X_1$ ), bauran pelayanan ( $X_2$ ), dan suasana kantor ( $X_3$ ) secara serempak terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

$H_a$  = Ada pengaruh yang signifikan antara pilihan produk ( $X_1$ ), bauran pelayanan ( $X_2$ ), dan suasana kantor ( $X_3$ ) secara serempak terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

### 2. Hipotesis Parsial

1.  $H_0$  = Pilihan produk tidak memiliki pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

$H_a$  = Pilihan produk memiliki pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

2.  $H_0$  = Bauran pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

$H_a$  = Bauran pelayanan memiliki pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

3.  $H_0$  = Suasana kantor tidak memiliki pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

$H_a$  = Suasana kantor memiliki pengaruh terhadap preferensi mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

## **H. Kajian pustaka**

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data, maka penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dalam menyusun kerangka pemikiran dengan harapan hasil penelitian dapat tersaji secara akurat dan mudah dipahami. Disamping untuk mengetahui persamaan dan perbedaan

dari beberapa penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berfikir peneliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimah (0901160179) Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada tahun 2014 dengan judul “Preferensi Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin Terhadap Tabungan Bank Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi manakah yang lebih berpengaruh terhadap tabungan bank syariah. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Non Probability Sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Berdasarkan hasil analisisnya yaitu data bahwa tidak ada yang berpengaruh antara variabel Pilihan produk ( $X_1$ ), Bauran Pelayanan ( $X_2$ ), Suasana Kantor ( $X_3$ ), namun ada variabel yang mendekati pengaruh yaitu variabel Bauran Pelayanan ( $X_2$ ). Hal ini dapat dilihat dari nilai *unstandardized coefficients* sebesar 0,230 dan *standardized coefficients* sebesar 0,261 serta taraf sig sebesar 0,046. Adapun untuk variabel Y yang menjadi penelitian adalah preferensi mahasiswa meliputi lima indikator pernyataan dan yang lebih mempengaruhi adalah bunga bank itu riba dan riba itu haram.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Pusva Rahayu Sekarwati (1001160238) Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada tahun 2014 dengan judul “Preferensi

Nasabah Terhadap Penggunaan SMS *Banking* di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah terhadap penggunaan SMS *banking* dan apakah kualitas layanan (*reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangibles*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah adalah *Non Probability Sampling* dengan jumlah sampel 60 orang. Berdasarkan hasil analisa bahwa preferensi nasabah terhadap layanan SMS *Banking* banyaka mendapatkan respon yang baik dalam hal kemudahan untuk bertransaksi. Hal ini dapat dilihat dari nilai *unstandardized coefficients* sebesar 0,751, dan *standardized coefficients* sebesar 0,594 serta taraf sig sebesar 0,000, bahwa nilai F adalah sebesar 4,297. Ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,297 > 2,386$ ). Kedua: variabel keandalan (*reliability*) ( $X_1$ ), daya tanggap/kesigapan (*responsiveness*) ( $X_2$ ), perhatian (*emphaty*) ( $X_3$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ), dan kemampuan fisik (*tangibles*) ( $X_5$ ), masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi nasabah. *Assurance* (jaminan) adalah variabel yang menjadi satu-satunya paling dominan memberikan pengaruh secara parsial terhadap preferensi nasabah di bank kalsel syariah sesuai dengan uji t dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,998 > 2,005$ ).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Finna Putri Barna (106081002414) mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2010 dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim)” teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Berdasarkan hasil analisa bahwa terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah. Ke tujuh faktor tersebut adalah: faktor SDM, faktor syariah, faktor lokasi, faktor sikap terhadap fatwa, faktor sosial, faktor produk, dan fasilitas, dan faktor merk. Dari tujuh faktor tersebut, faktor SDM merupakan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah. Faktor ini terdiri dari lima indikator atau variabel, yaitu: pelayanan pegawai bank yang cepat, pelayanan pegawai bank yang ramah, pelayanan pegawai bank yang tanggap dan memuaskan, adanya kesabaran yang tinggi dari pegawai bank saat melayani nasabah, dan Bank Mega Syariah merupakan kelompok perusahaan PARA Group yang reputasinya cukup baik.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Supiana Hafizah (1101160250) mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Antasari Banjarmasin pada tahun 2015 dengan judul “Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.” Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Berdasarkan hasil analisa bahwa responden/nasabah lebih banyak memiliki dan memahami prosedur penggunaan dari layanan ATM BNI Syariah sehingga preferensi nasabah (kecenderungan dan kesukaan nasabah) lebih banyak yang menggunakan ATM BNI dibandingkan fasilitas *E-Channel* layanan *SMS banking* dan *internet banking* dalam melakukan transaksi keuangan yang lebih efektif dan efisien. Kemudian, hanya terdapat satu variabel saja yang berpengaruh positif dan signifikan yakni variabel *reliability* (keandalan) terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan semua layanan yang ada didalam fasilitas *E-Channel* perbankan. Variabel *reliability* ( $X_4$ ) bernilai koefisien positif, dengan  $t$  hitung sebesar 2,207 lebih kecil dari  $t$  tabel sebesar 1,988 dan tingkat signifikansi 0,030 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  dalam penelitian ini diterima. Indikator dalam variabel ini berupa fitur yang sesuai dengan kebutuhan, kemudahan dan kecepatan akses data, serta keakuratan layanan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Susilo Setyawan mahasiswa Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta pada

tahun 2013 dengan judul “Preferensi Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung Terhadap Loyalitas di Bank Syariah Bandung.” Penelitian ini melihat pengaruh preferensi mahasiswa program studi akuntansi fakultas ekonomi universitas islam bandung terhadap loyalitas bank syariah di kota Bandung. Selain itu, diuji validitas dan reliabilitas serta metode *successive interval* terhadap variabel yang digunakan. Penelitian ini dilakukan secara *cross sectional*. Analisis penelitian ini dilakukan terhadap 208 responden. Responden adalah mahasiswa program studi akuntansi fakultas ekonomi universitas islam bandung. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan *ordinary least squares*. Hasil analisa data menunjukkan bahwa preferensi mahasiswa program studi akuntansi fakultas ekonomi universitas islam bandung berpengaruh positif dan signifiakn terhadap loyalitas bank syariah.

Kelima skripsi tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang preferensi, dan perbedaannya adalah pada objek. Penulis mengambil objek pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah dan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

## **I. Sitematika Penulisan**

Dalam penelitian ini penulis membagi lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan, berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian. Permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan dari penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas atau umum. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan ataupun kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Kemudian dibuat hipotesis untuk jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi.

Bab II adalah landasan teoritis. Pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu: teori preferensi, pilihan produk, bauran pelayanan, dan suasana kantor bank syariah.

Bab III merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, agar lebih mudah dalam menyelesaikan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisa data, serta tahapan penelitian.

Bab IV adalah penyajian data, berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan dan analisis, terdiri dari penyajian data meliputi: laporan hasil penelitian dari penelitian lapangan yang telah dilakukan.

Bab V penutup, bagian ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mencakup pembahasan masalah dan saran-saran atau masukan kepada pihak yang terkait.