

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga perbankan merupakan salah satu aspek yang diatur dalam syariah Islam. Fungsi utama bank adalah memenuhi kehendak ekonomi masyarakat dan muncul bersamaan dengan perkembangan peradaban. Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Dunia perbankan sangatlah penting, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu Negara. Anggapan itu tentunya tidak salah karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangat vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.<sup>2</sup>

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode

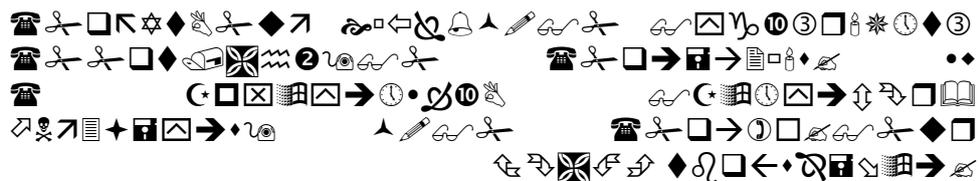
---

<sup>1</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm. 1.

<sup>2</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), hlm. 2.

yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menerapkan berbagai biaya-biaya nominal dan persentase tertentu.<sup>3</sup>

Sistem bunga yang diterapkan dalam perbankan konvensional telah mengganggu hati nurani umat Islam di dunia tanpa kecuali umat Islam di Indonesia. Bunga dalam fiqih dikategorikan sebagai riba yang demikian merupakan sesuatu yang dilarang oleh syariah (haram). Inilah yang menjadi alasan mendasar yang melatarbelakangi terbentuknya bank syariah yang bersumber dari adanya larangan riba, Allah swt berfirman dalam Q.S Al-Imran/3:130.



“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.<sup>4</sup>

Allah melarang hamba-Nya yang beriman untuk melakukan riba. Riba dalam sistem ekonomi Islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Tidak menawarkan riba tetapi bagi hasil yang ditetapkan lebih

<sup>3</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, ed. Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 40-41.

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, hlm. 97.

dahulu oleh nasabah antara bagian keuntungan yang didapatkan nasabah dan bagian keuntungan yang didapatkan oleh bank.

Perbankan Islam atau yang di Indonesia lazim dikenal dengan istilah perbankan syariah merupakan entitas bisnis yang berperan penting dalam kegiatan ekonomi. Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah melalui Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjadi dasar hukum bagi perkembangan perbankan, serta memberikan sumbangan yang penting, inovatif bagi operasional dan produk perbankan syariah dalam rangka meneliti kebutuhan masyarakat.

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efisien pada zaman yang semakin modern seperti sekarang ini. Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi dalam sistem perbankan, di mana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Ditengah persaingan yang ketat dewasa ini, bank diharuskan menerapkan fasilitas yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Dengan meningkatkan fasilitas yang canggih oleh suatu perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Memberikan fasilitas yang canggih inilah yang juga selalu ditingkatkan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Banjarmasin melihat peluang ini sebagai salah satu kesempatan untuk menarik nasabah pengguna tabungan untuk kemudahan bertransaksi melalui penggunaan fasilitas Bank Layanan Gerak (BLG) sebagai salah satu bank yang berada di dalam industri perbankan, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin juga menyadari bahwa nilai keunikan dari produk, fasilitas yang canggih dan layanan yang mereka tawarkan penting membangun citra dalam benak nasabah.

Pada saat ini nasabah bank menginginkan transaksi yang cepat, mudah, dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja, kapan saja, maka pihak Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin mengeluarkan fasilitas mereka yang berupa mobil kas yang disebut BLG yang dilengkapi segala macam peralatan seperti halnya kantor Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Sebuah standar pelayanan yang sama akan nasabah dapatkan di mobil ini di mana nasabah dapat melakukan beberapa transaksi perbankan, diantaranya pembukuan rekening, setoran tunai, penarikan via Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersedia di dalam BLG, serta melakukan pembayaran berbagai jenis tagihan seperti listrik, telpon, pajak, dan lainnya di dalam mobil tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor dan menunggu antrian yang panjang.<sup>5</sup>

Hal ini tentunya akan meningkatkan volume dan nilai transaksi keuangan secara signifikan. Salah satu pertimbangan nasabah dalam memilih sebuah bank adalah tingkat kepercayaan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dalam

---

<sup>5</sup>Sri Wahyu Ningsih, Customer Service and Teller Head, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 30 November 2016.

melakukan transaksi keuangan. Namun yang paling mempengaruhi tingkat persaingan yang terjadi antar bank adalah faktor kemudahan dalam bertransaksi. Ketika faktor-faktor lain sudah memuaskan nasabah, maka selanjutnya yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi. Dengan hal ini berkaitan dengan adanya fasilitas yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berupa BLG.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah salah satu bank syariah di Kota Banjarmasin. Banyak instansi yang melakukan kerjasama dengan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena ingin menerapkan perekonomian berdasarkan prinsip Islam dan memilih Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena merasa puas dengan semua fasilitas yang diberikan. Salah satu kerjasama yang dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu kerjasama dengan kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin dengan persetujuan dari Bank Indonesia pada tahun 2011 lalu.<sup>6</sup> Kerjasama tersebut bertujuan memudahkan mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin dalam melakukan transaksi perbankan, diantaranya pembukuan rekening, setoran tunai, penarikan via Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersedia di dalam BLG, serta melakukan pembayaran berbagai jenis tagihan seperti listrik, telpon, pajak, dan lainnya. Nasabah akan dilayani oleh petugas Bank BNI Syariah pilihan sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah.

---

<sup>6</sup>Yuni Astuti, Sales Head, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin 30 November 2016.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan fasilitas berupa BLG di kampus IAIN Antasari Banjarmasin yang biasa beroperasi pada setiap hari Selasa, Kamis, dan Jum'at buka dari pukul 08.30 sampai dengan pukul 12.00 WITA. Kehadiran BLG di IAIN Antasari Banjarmasin ini guna memudahkan mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam melakukan transaksi.<sup>7</sup>

Berkat adanya fasilitas BLG seperti keterangan di atas, mahasiswa-mahasiswa penting, mahasiswa yang sibuk kuliah, mahasiswa yang tidak punya waktu untuk pergi ke bank, kini mereka bisa melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank. Namun kenyataannya, masih ada saja mahasiswa yang belum pernah sama sekali menggunakan fasilitas BLG bahkan ada saja mahasiswa yang masih melakukan transaksinya dengan pergi ke kantor Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa orang mahasiswa yang merupakan nasabah dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, sebagian mahasiswa mengaku bahwa tidak pernah sama sekali melakukan kegiatan transaksi keuangannya di fasilitas BLG yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin di kampus IAIN Antasari Banjarmasin, mereka lebih memilih datang langsung ke Bank BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin. Dan tidak sedikit pula mahasiswa yang memilih untuk datang ke fasilitas BLG dari pada pergi langsung ke Bank BNI Syariah Kantor

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, 5 Desember 2016.

Cabang Banjarmasin untuk melakukan transaksinya dengan alasan lebih menghemat waktu dan merasa sangat dimudahkan.

Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan fasilitas BLG. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), preferensi berarti hal yang didahulukan atau diutamakan dari yang lain atau yang sebagai prioritas. Berkaitan dengan preferensi, dalam memilih suatu produk tentu nasabah akan mengacu pada kepuasan yang akan didapatkan. Di sini, penulis akan meneliti preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan fasilitas BLG atau memilih datang langsung ke kantor Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Selanjutnya penulis akan meneliti variabel-variabel apa saja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin dalam penggunaan BLG. Berdasarkan dari teori dan penelitian terdahulu diungkapkan bahwa<sup>8</sup> terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan suatu layanan yang ditawarkan oleh bank yaitu *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan), *consumer awareness* (pengenalan produk), *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), *security* (keamanan), *trust* (kepercayaan), *communication* (komunikasi), *convenience* (kenyamanan), *subjective norm* (pengaruh orang lain),

---

<sup>8</sup>Sri Dhamayanti, *Adoption of Internet Banking: Some Variables Influencing the Use of Internet Banking Studies in PT. BNI (Persero) Tbk. Branch Malang*, (Malang: E-Library Universitas Brawijaya, 2011) <http://elibrary.ub.ac.id/handle/123456789/32764.html> (12 Oktober 2016).

*reliability* (keandalan), dan *service* (layanan). Dalam masalah yang diangkat oleh penulis variabel-variabel yang akan digunakan hanya ada 5 variabel yaitu *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), *security* (keamanan), *service* (layanan), *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan), dan *trust* (kepercayaan).

Berangkat dari uraian di atas, jadi judul penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu “Preferensi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Penggunaan Fasilitas BLG Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas BLG Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apakah variabel-variabel yang diteliti (*ease of use*, *security*, *service*, *visibility*, *trust*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin dalam penggunaan fasilitas BLG?

## **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas BLG Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Mengetahui variabel-variabel yang diteliti (*ease of use, security, service, visibility, trust*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin dalam penggunaan fasilitas BLG.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat berguna serta bermanfaat sebagai:

1. Bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca nantinya mengenai bagaimana preferensi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas BLG.
2. Kontribusi pengetahuan dalam mengisi khazanah bagi perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan juga untuk perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.
3. Informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.

## E. Definisi Operasional

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 IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas BLG, yang ada dikampus IAIN Antasari Banjarmasin atau memilih datang langsung ke kantor Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Bank layanan gerak (BLG) adalah sebutan lain bagi kantor yang dilayani dengan mobil. Di dalam BLG yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, nasabah dapat melakukan beberapa transaksi perbankan di sana, diantaranya pembukaan rekening, setoran tunai, penarikan via ATM yang tersedia di dalam bank layanan gerak, serta melakukan pembayaran berbagai jenis tagihan listrik, telepon, pajak, dan lainnya.
3. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan syariah. Bank ini merupakan Badan Usaha Syariah (BUS) dari Bank BNI konvensional. Sekarang Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ini memiliki kantor cabang pembantu di Batu Licin dan Sungai Danau.

---

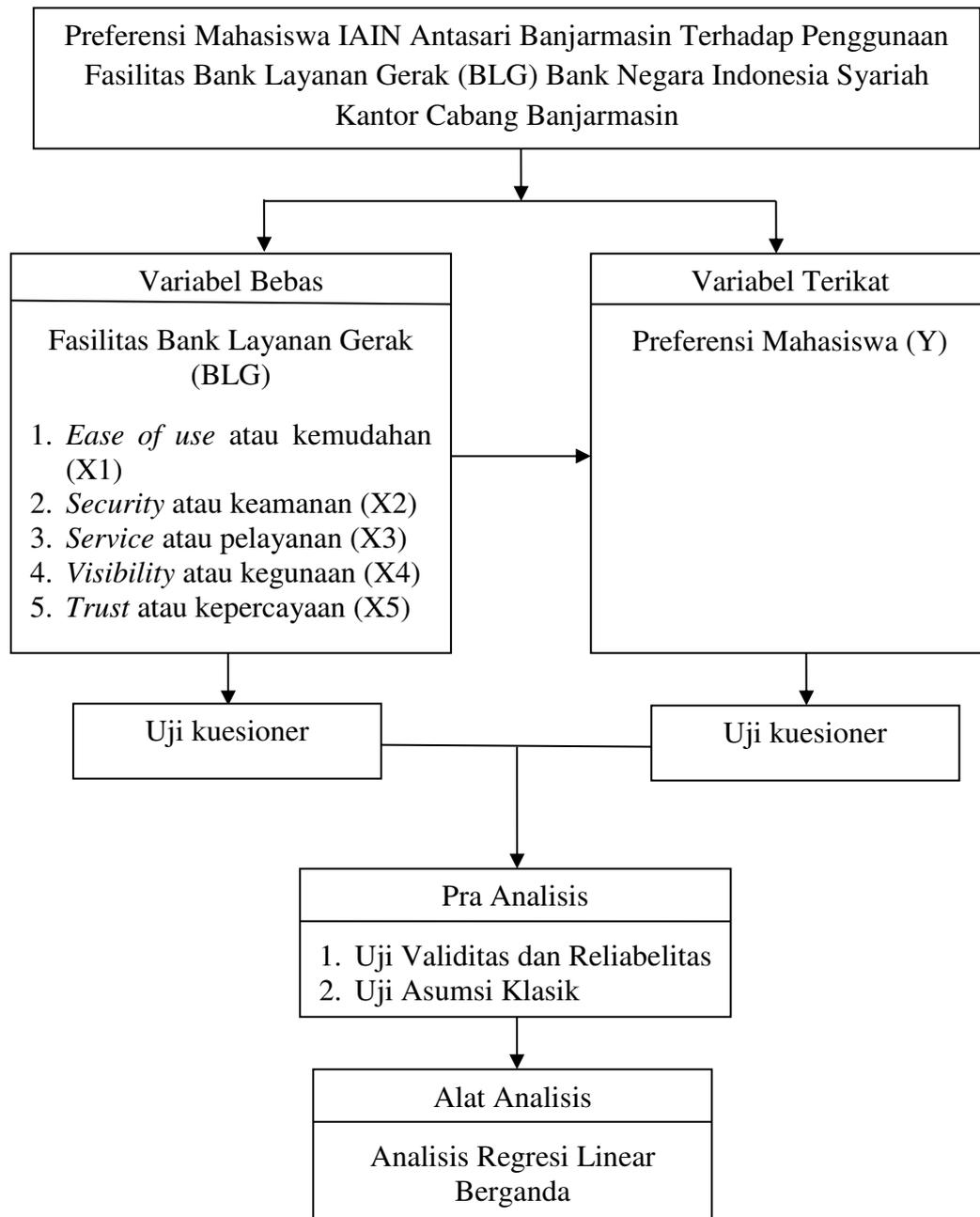
<sup>9</sup>Sutan Rajasa, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Karya Utama, 2002), hlm. 494.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah bagian penting dalam menyusun sebuah penelitian, karena dari sinilah pembaca bisa mengetahui apa yang dilakukan oleh peneliti dan bagaimana urutan penelitian itu dilakukan. Penelitian ini bertujuan mengkaji permasalahan tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan fasilitas BLG pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan fasilitas BLG ini, penulis menggunakan teknik analisis faktor. Faktor-faktor yang dianalisis yaitu:

1. *Ease of use* (kemudahan dalam menggunakan). Minat seseorang dalam menggunakan suatu barang atau jasa didorong oleh persepsi mereka tentang kemudahan dalam menggunakannya.
2. *Security* (keamanan) adalah faktor yang memberikan perlindungan dan keamanan saat nasabah mengadopsi barang atau jasa.
3. *Service* (pelayanan). Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
4. *Visibility* adalah kegunaan atau manfaat yang didapatkan dan dirasakan oleh seseorang dalam menggunakan suatu barang atau jasa.
5. *Trust* merupakan kemauan seseorang untuk memberikan kepercayaan kepada perusahaan atau dalam hal penggunaan barang atau jasa.

Setelah dianalisis maka akan ditarik sebuah kesimpulan terhadap variabel terikat, dalam hal ini yaitu preferensi nasabah. Untuk memperjelas jalannya penelitian ini, maka dibuatlah kerangka berpikir sebagai berikut:



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: V. Wiratna Sujarweni dalam Buku SPSS untuk Penelitian

## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis dalam penelitian yang masih harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. Setelah diuji, maka penulis akan menarik kesimpulan, apakah hipotesa dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X (*ease of use, security, service, visibility dan trust*) terhadap variabel Y (preferensi nasabah) dalam penggunaan fasilitas BLG.

Ha: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X (*ease of use, security, service, visibility dan trust*) terhadap variabel Y (preferensi nasabah) dalam penggunaan fasilitas Bank Layanan Gerak (BLG).

## H. Kajian Pustaka

1. M. Razib Firdaus (1101160283) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan BNI Syariah Layanan Gerak (BLG) terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin”. Masalah dalam penelitian tersebut mengenai apakah pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah Layanan Gerak (BLG) dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

- a. Persamaan: sama-sama meneliti BLG Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin sebagai subjek penelitian.
  - b. Perbedaan: permasalahan penelitian yang akan dilakukan oleh M. Razib Firdaus mengenai apakah pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI melalui BLG dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan masalah yang akan diteliti oleh penulis ialah preferensi (hal yang didahulukan atau diutamakan) mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas BLG Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin atau memilih datang langsung ke kantor Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan apakah variabel-variabel yang diteliti *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), *security* (keamanan), *service* (pelayanan), *visibility* (kegunaan atau manfaat), *trust* (kepercayaan) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam penggunaan fasilitas BLG perbankan.
2. Akhmad Gazali (1101160264) dengan judul “Kepuasan Pegawai Sekolah Islam Terpadu Ukhuwah terhadap Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin”. Masalah yang diteliti dalam

penelitian tersebut mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh BSM Cabang Banjarmasin melalui mobil kas keliling telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi pegawai SIT Ukhuwah selaku nasabah BSM bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sifat penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara parsial dan simultan variabel pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pegawai SIT Ukhuwah selaku nasabah BSM.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

- a. Persamaan: sama-sama meneliti BLG atau dengan nama lain disebut mobil kas keliling (MKK).
- b. Perbedaan: penulis akan meneliti mengenai preferensi (yang didahulukan atau diutamakan) terhadap penggunaan suatu fasilitas sedangkan penelitian terdahulu mengenai kepuasan terdapat pelayanan. Perbedaan lainnya juga terdapat pada tempat dan subjek penelitian, subjek dari penelitian terdahulu yaitu pegawai SIT Ukhuwah selaku nasabah BSM Cabang Banjarmasin sedangkan subjek penelitian penulis yaitu mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Meskipun objeknya sama yaitu MKK atau BLG tetapi dari bank yang berbeda.

3. Supiana Hafizah (1101160250) dengan judul “Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan (Study Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)”. Jenis penelitiannya menggunakan metode kuantitatif, dalam penelitian tersebut preferensi nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih banyak menggunakan layanan ATM BNI Syariah dibandingkan *SMS Banking* dan *Internet Banking* dari fasilitas *E-Channel* Perbankan yang disediakan dan dari tujuh faktor yang dianalisis, dapat diketahui bahwa hanya satu faktor yang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yaitu variabel *reliability* (keandalan).

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

- a. Persamaan: sama-sama membahas tentang preferensi nasabah terhadap penggunaan fasilitas.
  - b. Perbedaan: objek penelitian tersebut ialah *E-Channel* sedangkan yang penulis akan teliti ialah BLG. Lokasi penelitian dan variabel yang dianalisis pun berbeda dengan penelitian ini.
4. Fakhriah (0901160149) dengan judul “Preferensi Nasabah terhadap Produk Tabungan Mudarabah Mutlaqah pada PT. Bank Syariah Mandiri”. Jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel independen yaitu pilihan produk, bauran pelayanan dan suasana toko. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi produk tabungan meliputi pilihan produk, bauran pelayanan dan

suasana toko secara simultan berpengaruh terhadap preferensi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Sampit.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

- a. Persamaan: sama-sama membahas tentang preferensi nasabah.
- b. Perbedaan: objek penelitian tersebut ialah produk tabungan Mudharabah Mutlaqah sedangkan yang penulis akan teliti ialah fasilitas BLG. Lokasi penelitian dan variabel yang dianalisis pun berbeda dengan penelitian ini.

5. Pusva Rahayu Sekarwati (1001160238) dengan judul “Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan *SMS Banking* di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian telah diperoleh data bahwa preferensi nasabah terhadap layanan *SMS banking*, banyak mendapat respon baik dalam hal kemudahan transaksi.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

- a. Persamaan: sama-sama membahas tentang preferensi nasabah.
- b. Perbedaan: objek penelitian tersebut ialah *SMS Banking* sedangkan yang penulis akan teliti ialah fasilitas BLG. Lokasi penelitian dan variabel yang dianalisis pun berbeda dengan penelitian ini.

## **I. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang diambil dari buku-buku, internet, data dan informasi yang diperoleh dari praktisi dan mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang dari suatu permasalahan yang akan diteliti, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah. Setelah itu disusun juga tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang didapatkan. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian, selanjutnya dibuat sebuah kerangka pemikiran supaya dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui urutan penelitian. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi bahwa adanya penelitian sebelumnya mengenai aspek lain. Sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara menyeluruh.

Bab II Landasan Teori, yang merupakan penjabaran masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan media internet juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III Metode Penelitian, bab ini memuat jenis, sifat, dan lokasi penelitian kemudian subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, karakteristik variabel dan desain pengukuran, teknik pengolahan data, kisi-kisi instrumen penelitian, dan teknik analisis data data serta tahapan penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian dan Pembahasan, yaitu mencakup tentang hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V Penutup, yaitu mencakup kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan akan dikemukakan beberapa saran pengetahuan dari hasil penelitian.