

**SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) TERHADAP MINAT TRANSAKSI (PADA  
STUDI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM IAIN PAREPARE)**



**OLEH :**

**DESTRY AYU PRAMAWANTI**

**NIM : 17.2300.118**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) TERHADAP MINAT TRANSAKSI (PADA  
STUDI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM IAIN PAREPARE)**



**OLEH :**

**DESTRY AYU PRAMAWANTI**

**NIM : 17.2300.118**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2022**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Minat Transaksi (Pada Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare).

Nama Mahasiswa : Destry Ayu Pramawanti

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2300.118

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : No.B.1794/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Dr.Syahriyah Semaun, S.E, M.M.

NIP : 197111111998032003

Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, M.E

NIP : 199012232015032004



Mengetahui :

Dekan,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Minat Transaksi (Pada Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare).

Nama Mahasiswa : Destry Ayu Pramawanti

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2300.118

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : No.B.1794/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Tanggal Kelulusan : 28 Agustus 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji :

Dr.Syahriyah Semaun, S.E, M.M.	(Ketua)	(.....)
An Ras Try Astuti, M.E.	(Sekretaris)	(.....)
Rusnaena, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui :  
Dekan,  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

حَيْمَالرَّ حَمْنَالرَّ الْاَهْمِسْ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat, hidayat dan karuniaNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat dan tabi'in, semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak kita mendapat syafaatnya di hari akhir.

Semoga dengan selesainya penulisan skripsi ini membawa berkah dan manfaat untuk kemaslahatan bersama. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa-doa tulusnya. Penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr.Syahriyah Semaun, S.E, M.M, dan Ibu An Ras Try Astuti, M.E. Selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M. Ag. Sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

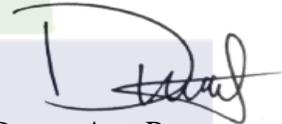
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M. Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Sunuwati. Selaku dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan nasehat, bimbingan, motivasi dan bantuannya dalam menjalani aktivitas akademik.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
5. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah melayani dan menyediakan referensi terkait dengan judul penelitian penulis.
6. Kepada kedua orang tua, khususnya Ibunda tercinta yang telah berkorban, memberikan dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
7. Para sahabat, Astrina, Amraini, Nurasia, Musdalifah Nurdin, dan Nurfadila Ramadhani, serta teman-teman yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, yang selama ini telah menemani dalam suka maupun duka, mendoakan, selalu memberi dukungan, bantuan dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas telah memberikan bantuan baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt memberikan balasan kebaikan kepada kita semua di dunia dan di akhirat.

Demikianlah, semoga karya sederhana ini dapat menjadi tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca. Penulis juga menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

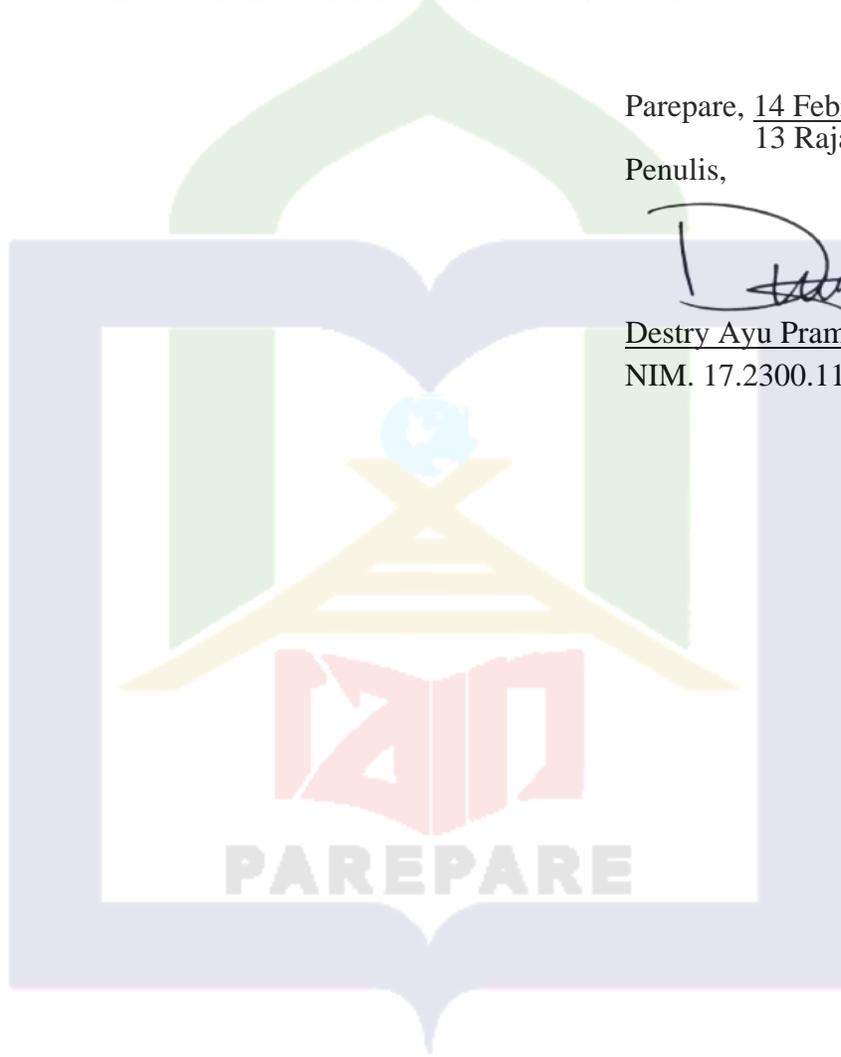
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Parepare, 14 Februari 2022  
13 Rajab 443 H

Penulis,



Destry Ayu Pramawanti  
NIM. 17.2300.118



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Destry Ayu Pramawanti  
NIM : 17.2300.118  
Tempat/Tgl. Lahir : Manokwari, 11 Desember 1998  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
JudulSkripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah  
Indonesia (BSI) Terhadap Minat Transaksi (Pada  
Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam IAIN Parepare)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tulisan ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 14 Februari 2022

Penyusun,



Destry Ayu Pramawanti

NIM. 17.2300.118

## ABSTRAK

Destry Ayu Pramawanti. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Minat Transaksi (Pada Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare)* (Di Bimbing Oleh Syahriyah Semaun dan An Ras Try Astuti).

Bank Syariah Indonesia dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja yaitu ditentukan seberapa baik suatu bank dalam menyediakan fasilitas dan pelayanannya sehingga dapat meningkatkan minat pada nasabah atau calon nasabah untuk bertransaksi di bank syariah. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan Bank Syariah Indonesia terhadap minat transaksi (Pada studi Mahasiswa FEBI IAIN Parepare).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan penelitian lapangan (*field research*), sumber data yang digunakan adalah data primer, sampel yang digunakan adalah accidental sampling, teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa FEBI IAIN Parepare. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji t hipotesis pertama ( $H_1$ )  $1.032 < t$  tabel  $0.2028$  signifikan  $0.305 > 0.05$  bahwa fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh pada minat transaksi ( $Y$ ) di Bank Syariah Indonesia maka ( $H_0$ ) diterima sedangkan uji t hipotesis kedua ( $H_2$ ) nilai t hitung  $0.535 > t$  tabel  $0.2028$  pada tingkat signifikan  $0.594 > 0.05$  bahwa pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh pada minat transaksi ( $Y$ ) di Bank Syariah Indonesia maka ( $H_0$ ) ditolak. Pada uji F menunjukkan nilai F hitung  $1.066 > F$  tabel  $3.09$  pada tingkat signifikan  $0.349 > 0.05$  bahwa fasilitas dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia. Koefisien determinasi ditunjukkan oleh R square adalah sebesar  $0.23$  yang berarti bahwa minat transaksi di Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan. Artinya semua variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia Parepare mempunyai pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Minat Transaksi, Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI SKRIPSI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI SINGKATAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1) Latar Belakang Masalah .....	1
2) Rumusan Masalah.....	5
3) Tujuan Penelitian.....	5
4) Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teori .....	9
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	30
E. Definisi Operasional Variabel .....	31
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Analisis Data .....	39

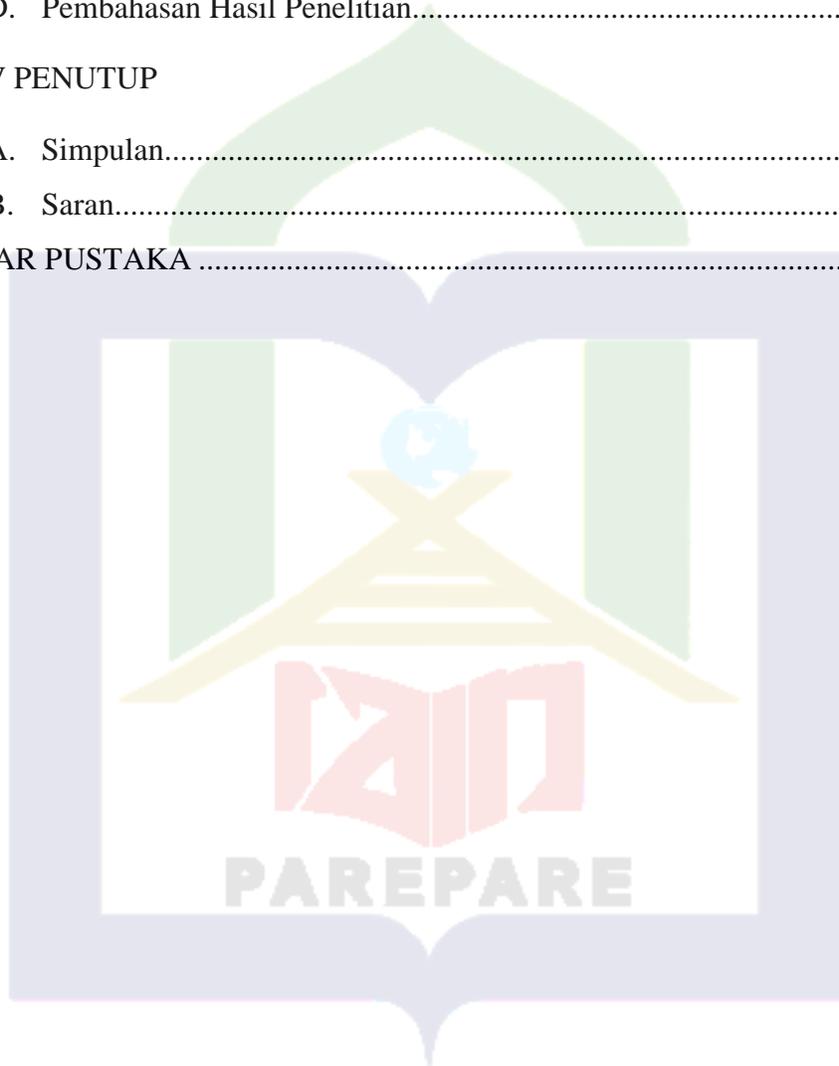
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Hasil Penelitian.....50  
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....59  
C. Pengujian Hipotesis.....64  
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....67

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....73  
B. Saran.....74

**DAFTAR PUSTAKA .....I**



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Pikir	24
2.	Kerangka Konseptual	24



## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.	Daftar Mahasiswa FEBI IAIN Parepare Angkatan 2020-2021	28
2.	Kisi-kisi Instrumen	32
3.	Kuesioner Responden	34
4.	Tabel Skor Responden	34
5.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel (X1) Fasilitas	43
6.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel (X2) Pelayanan	46
7.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel (Y) Minat	49
8.	Hasil Uji Validitas	53
9.	Hasil Uji Reliabilitas	54
10.	Uji One Sampel T Test	55
11.	Uji Normalitas Data	57
12.	Uji Linearitas Data	58

13.	Uji Multikolinearitas Data	59
14.	Uji Korelasi Pearson Product Moment	60
15.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	62
16.	Uji Koefisien Determinasi	64



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran
1.	Dokumentasi
2.	Surat Izin Penelitian
3.	Biodata Penulis



## PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Shad	ṣ	es (dengantitik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengantitik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet ((dengantitik di bawah)
ع	'ain	‘	komaterbalikkeatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(‘).

## 2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْف : kaifa

حَوْل : ḥaula

- c. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْف : kaifa

حَوْل : ḥaula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ / آي	fathah dan alifatau ya	Ā	a dan garis di atas
إي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ؤ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutaha* ada dua :

- 1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : rauḍah al-jannahataurauḍatuljannah

الْمَدِينَةُ الْقَادِسِيَّةُ : al-madīnah al-fāḍilahatau al- madīnatulfāḍilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

## 5. Syaddah (*Tasydid*)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberitan dasyaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu‘ima*

عُدُّوْ : *aduwwun*

Jika huruf ى bertasy diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ( ِ ) maka literasi-literasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : Arabi (bukan Arabiyyatau Araby)

عَلِيٌّ : Ali (bukan Alyyatau Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukanasy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*bukanaz-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

## 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (*darQur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fīzilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafzlā bi khusus al-sabab*

## 9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْفِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum firahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awalan madiri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diritersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*WamāMuhammadunillārasūl*

*Inna awwalabaitinwudi‘alinnāsilladhī bi Bakkatamubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhūnzilafih al-Qur’an Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (Bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulismenjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

*Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulismenjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd* (bukan: *Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū*)

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahūwata ‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihiwasallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهعي	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
خ	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut :

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa disebut *financial intermediary*, artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang, oleh karena itu usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, seperti memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat berharga, memberi pinjaman bank.<sup>1</sup> Maka dari itu kegiatan bank akan berjalan dengan adanya nasabah dalam menggunakan produk yang ada di bank maupun jasa-jasa yang telah disediakan oleh bank.

Lahirnya perbankan syariah di Indonesia dengan beroperasinya Bank Indonesia (BI) pada tahun 1992 yang mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya sistem kerja atau produk-produk yang mengisyaratkan dengan hukum syariah.

Syariah secara harfiah, kata *syari'ah* dalam bahasa Arab berarti jalan yang lurus.<sup>2</sup> Orang-orang Arab dahulu menggunakan kata ini untuk menunjukkan suatu

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN 2005), h.1

<sup>2</sup> Muhammad Ali Al-Sais *Nasy'al-fiqh al-ijtihaty wa At-waruh*, (Qahirah: Majma' al Buhus as-Islamiyah, 1970), h. 7.

jalan ke tempat memperoleh air minum yang secara permanen dan mencolok, dapat dipandang jelas oleh mata, dengan kata lain itu berarti suatu jalan yang jelas untuk diikuti. Menurut Abu Al-Husain Ahmad ibn Faris ibn Zakariyah perkataan syariah yang berasal dari akar kata ر, ش, dan ع berarti sesuatu yang terbuka jalan secara lebar kepadanya. Dari sinilah terbentuk kata *syari'at* yang berarti sumber air minum.<sup>3</sup>

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan diterbitkannya Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tertanggal 16 Juli 2008, pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih lagi. Perkembangan bank syariah yang semakin meningkat membuat persaingan antara bank syariah dan konvensional semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah-nasabah baru.<sup>4</sup>

Minat adalah aspek kejiwaan dan perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Tentunya untuk menarik minat nasabah dimana faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah, kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan termasuk bank untuk tetap menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus terus dibenahi

---

<sup>3</sup> Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, “Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderning Di Pati” Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 4 No.1 (Juni 2016), h.49

<sup>4</sup> Abu al-Husain Ahmad ibn Faris ibn Zakariyah *Mu'jam Maqayis al-Lughah*, Juz II (Beirut Dar al-Fikr li al-Taba'at wa al-Nasyr wa al-Tawzi', 1979), h. 262.

kembali adalah peningkatan kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan yang harus terus diteruskan dengan kebutuhan nasabah.<sup>5</sup>

Pentingnya faktor-faktor pendukung untuk menarik minat nasabah adalah dari segi faktor fasilitas, sadar atau tidak nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan lain sebagainya. Fasilitas yang tidak kalah penting adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Ajungan Tunai Mandiri), *mobile banking*, fasilitas yang diberikan oleh bank diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>6</sup>

Faktor kualitas pelayanan yang tidak kalah penting dimana faktor kualitas pelayanan, perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan karena setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah secara memuaskan, ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.<sup>7</sup> Maka dari itu empat konsep tersebut diharapkan dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah dan loyalitas yang besar dari nasabah, dan nasabah akan setia untuk menggunakan jasa layanan pada bank itu sendiri.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank yang dipilih dalam penelitian ini yang terletak di daerah kota Parepare yang dimana bank syariah indonesia (BSI)

---

<sup>5</sup> Evi Yupitr, Raina Linda Sari, “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah*”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 1 No 1, (Desember 2012),h.46

<sup>6</sup> Cindhy Audina Putri Basutami “*Pengaruh Pelayanan, Lokasi Pengetahuan dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung di Ponogoro*” Jurnal Ilmu Manajemen Vol 6, No 3, 2018. h. 58

<sup>7</sup> Nurastuti Wiji. *Tekhnologi Perbankan*.(Yogyakarta:Graha Ilmu: 2011).h. 110.

baru-baru ini dirilis dan resmi beroperasi pada tanggal 1 February 2021 telah melakukan penggabungan tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni Bank BRI Syariah, BNI Syariah, Mandiri Syariah. Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional. Dengan penggabungan tiga bank syariah dimana masyarakat atau nasabah yang belum banyak mengetahuinya dengan adanya perubahan sistem pada Bank Syariah yang dimana awalnya setiap Bank Syariah seperti BRI Syariah, BNI Syariah, Mandiri Syariah memiliki sistem yang berbeda serta pelayanan atau fasilitasnya, yang dimana memakai layanan pada bank konvensional dengan begitu beroperasinya Bank Syariah Indonesia (BSI) gabungan tiga bank maka Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki sistem atau fasilitas, pelayanan, dan fasilitas aplikasinya yang berbeda dengan sebelumnya atau dengan bank konvensional.<sup>8</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare telah dilengkapi dengan fasilitas yaitu gedung, area parkir kendaraan, ruang tunggu, mesin ATM, fitur *mobile banking* maka mahasiswa IAIN Parepare menganggap bahwa dengan adanya BSI di Parepare sangat membantu mereka dalam melakukan suatu transaksi ditengah aktivitas dan kesibukan dalam kegiatan perkuliahan mereka. Hal tersebut dapat mendorong minat mahasiswa FEBI untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan fitur transaksi *mobile* yang lengkap. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih jauh tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan yang mempengaruhi minat transaksi pada Bank

---

<sup>8</sup> Pertiwi, dan Ritonga “Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Kotas Kisaran” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*”. Vol 1, No 1, 2012, h. 67

khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI), maka penulis tertarik untuk mengambil judul “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Minat Transaksi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Parepare.*”

#### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka diperoleh rumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Seberapa baik Fasilitas di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare ?
2. Seberapa baik Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare ?
3. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi mahasiswa FEBI di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare ?
4. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi mahasiswa FEBI di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare ?
5. Variabel manakah yang dominan berpengaruh secara simultan antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa baik Fasilitas di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare.
2. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) IAIN Parepare.
5. Untuk mengetahui variabel mana yang dominan berpengaruh secara simultan antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare di (BSI) Parepare.

### **C. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan ide bagi masyarakat mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.
  - b. Penelitian ini dimaksudkan sebagai acuan untuk penelitian yang sejenis agar dapat dihasilkan penelitian yang lebih detail.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Bagi Akademis

Peneitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap masyarakat khususnya mahasiswa IAIN Parepare mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan teerhadap minat transaksi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan rujukan dalam pelaksanaan penerapan terhadap pengaruh fasilitas dan pelayanan minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare yang sesuai dengan syariat islam di kalangan masyarakat umum.

c. Bagi Bank Syariah

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat mengungkapkan pentingnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan sebagai masukan kepada bank syariah soal kinerja pada fasilitas dan pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan hasil penelitian ini merupakan perbandingan dengan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, dimana hal ini merupakan upaya untuk menjamin keaslian bahwa penelitian ini bukan plagiatisme. Terdapat beberapa tulisan hasil penelitian yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pembahasan skripsi ini yakni tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan pada bank syariah indonesia (BSI) terhadap minat transaksi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (Studi Pada Bank Syariah Mandiri *Payment Point* UIN Raden Intan Lampung). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas yang semakin baik mengakibatkan minat transaksi di BSM PP UIN Raden Intan Lampung pada mahasiswa FEBI juga baik. Begitupun dengan pelayanan yang semakin baik mengakibatkan minat transaksi di BSM PP UIN Raden Intan Lampung pada mahasiswa FEBI juga baik.<sup>9</sup> Artinya semua variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di BSM PP UIN Raden Intan Lampung mempunyai pengaruh yang signifikan. Persamaannya yaitu membahas pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di bank syariah hasil uji yang didapat pada peneliti sekarang dan terdahulu dimana di dapat pengaruh fasilitas

---

<sup>9</sup> Ahmad Abdilla Reza, "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (studi pada Bank Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)". Skripsi Sarjana; Jurusan (Perbankan Syariah): Lampung, 2017, h 4-6

dan pelayanan berpengaruh terhadap minat transaksi di bank syariah, perbedaan peneliti sekarang meneliti di lokasi kampus IAIN Parepare pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI) sedangkan peneliti terdahulu meneliti di UIN Radeng intan Lampung

Penelitian yang dilakukan oleh Puji Lestari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi pada tahun 2021 dengan judul Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Bertransaksi di Bank Konvensional. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor yang menjadi dasar mahasiswa program studi perbankan syariah masih menggunakan jasa bank konvensional, pertama faktor lokasi yang dimana daerah asal tempat tinggal mahasiswa yang belum ketersediaan bank syariah mengakibatkan mahasiswa masih menggunakan bank konvensional, kedua faktor sosial, dimana mahasiswa menggunakan jasa bank konvensional karena melihat lingkungan yang banyak menggunakan jasa bank konvensional sehingga mahasiswa terpengaruh dan merasa aman saat menggunakannya.<sup>10</sup> Faktor yang terakhir yaitu faktor fasilitas dan pelayanan yang dinilai bagus oleh mahasiswa. Adapun produk pelayanan jasa yang paling sering yang digunakan mahasiswa program studi perbankan syariah yaitu transfer dan tarik tunai. Persamaan peneliti sekarang yaitu membahas pengaruh faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa bertransaksi di bank syariah, perbedaannya peneliti sekarang hanya meneliti di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare sedangkan peneliti terdahulu hanya fokus membahas

---

<sup>10</sup> Puji Lestari, "Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Bertransaksi di Bank Konvensional". Skripsi Sarjana; Jurusan (Perbankan Syariah): Jambi, 2021, h 30

bank konvensional karena mahasiswa menganggap bank konvensional sudah tersebar luas dibandingkan bank syariah yang masih hanya terdapat di daerah tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Ayu Wandira Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018 dengan judul Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di bank syariah sedangkan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung di bank syariah. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka tingkat minat nasabah akan semakin tinggi pula.<sup>11</sup> Persamaan penelitian ini membahas tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan hasil uji yang di dapat peneliti sekarang dan terdahulu yaitu terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan terhadap minat transaksi di bank syariah, perbedaan penelitian terdahulu melakukan penelitiannya di UIN Raden Intang Lampung sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitiannya di kampus IAIN Parepare dan hasil uji yang di dapat dimana variabel fasilitas (X) dan pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap minat transaksi (Y), sedangkan peneliti terdahulu mendapatkan hasil ujinya bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabahnya menabung di bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Delila Sari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidipuan pada tahun 2021 dengan judul Analisis Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri.

---

<sup>11</sup> Ayu Wandira, "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah" Skripsi Sarjana, Jurusan (Perbankan Syariah); Lampung, 2018, h 40

Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan layanan *Mobile Banking* bagi nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan) dapat dikatakan mudah, cepat dan realtime bagi sebahagian mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 dan tidak mudah, cepat dan realtime bagi mahasiswa yang tidak menggunakannya karena masih banyaknya mahasiswa yang tidak menggunakan layanan Mandiri Syariah *Mobile* tersebut. Penggunaan Pelayanan Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM Mandiri Syariah *Mobile*, dari hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 dapat disimpulkan bahwa mahasiswa sudah mengetahui mekanisme penarikan tunai tanpa kartu ATM tetapi bukan pada layanan Mandiri Syariah *Mobile* tetapi dari layanan bank lainnya. Ada juga yang sudah mengetahui layanan tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut tetapi belum pernah menggunakannya. Masih banyak mahasiswa pengguna layanan Mandiri Syariah *Mobile* yang belum menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut.<sup>12</sup> Persamaan penelitian ini dimana penelitiannya membahas salah satu produk pada bank syariah yaitu *mobile banking* yang dapat memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi, perbedaan peneliti sekarang lebih berfokus pada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare sedangkan peneliti terdahulu hanya berfokus pada transaksi *mobile banking*.

---

<sup>12</sup> Delila Sari, "Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri" Skripsi Sarjana, Jurusan (Perbankan Syariah): Padangsidimpuan, 2021, h 15

## B. Tinjauan Teori

### 1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan penampilan, sarana prasana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.<sup>13</sup> Maka dari itu fasilitas dapat mendukung kegiatan dari suatu transaksi yang dilakukan oleh suatu individu dalam hal ini adalah mahasiswa. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin produksi, tanpa alat kantor, dan tanpa tenaga kerja, pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin yang canggih asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah, fasilitas yang diberikan oleh pihak bank yaitu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), pembayaran telepon, listrik dan air, serta fasilitas lainnya.

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Dalam surat Al-Isra' Ayat 70 menjelaskan tentang rezki yang dilimpahkan kepada makhluk ciptannya.

مَمَّنْ كَثِيرٍ عَلَىٰ وَفَضَّلْنَاهُمْ الطَّيِّبَاتِ مِّنْ وَرَزَقْنَاهُمْوَالْبَحْرِ الْبَرِّ فِي وَحَمَلْنَاهُمْ اٰنْمَابِي كَرَمًا وَّلَقَدْ

تَفَضَّلَ خَلْقَنَا (٧)

---

<sup>13</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN 2005), h.2.

Terjemahnya :

Dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.<sup>14</sup>

Mengenai surah al-isra ayat 70 dimana Allah swt telah memberikan rezki yang baik dan memberikan kelebihan yang sempurna atas makhluk yang telah ia ciptakan maka dari itu kita sebagai makhluk ciptaannya harus selalu mensyukuri yang Allah telah ciptakan kelebihan yang diberikan harus dipergunakan sebaik mungkin, terutama pada sistem perbankan syariah itu sendiri harus mengikuti aturan syariat islam produk yang dikeluarkan, para karyawan harus bersikap sopan kepada nasabah.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan suatu wadah dari perusahaan dalam hal ini untuk mempermudah bank di setiap kegiatan nasabah yang berhubungan dengan kegiatan perbankannya.

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan kelancaran. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas antara lain :

a) Ketersediaan Tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memastikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Terjemah. 231

<sup>15</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, ctkke 1 (Jakarta: PT Raja Grafindo 2016), h. 161-166

b) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang sehingga resiko keuangan menjadi besar, kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

c) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertara secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif bagi nasabah terhadap suatu jasa.

d) Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerintah masalah sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

e) Biaya kontribusi dan operasi berpengaruh desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

## 2. Pelayanan

Di dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan berarti perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>16</sup> Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat

---

<sup>16</sup> Departemen Pendidikan nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet.IV (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 75.

ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>17</sup>

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan nasabah atau konsumen jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai layanan yang berkualitas atau sangat memuaskan, sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Adapun definisi kualitas pelayanan menurut para ahli yakni sebagai berikut :

a. Menurut Fitzsmmons, kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, dan nasabah akan menilai kualitas layanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan (realibitas, responsive, kapasitas, empati, dan nyata).<sup>18</sup>

b. Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas layanan yang diharapkan Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.<sup>19</sup>

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan kualitas, guna menciptakan kepuasan

---

<sup>17</sup> Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Laporan Perbankan*, Edisi 1 (Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 75

<sup>18</sup> Hendrawan Supratikno, *Ekonomi Nurani vs Ekonomi Naluri*, Cet I (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010), h.277.

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono, "*Manajemen Jasa*". (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 6.

nasabah, maka yang bersangkutan harus mampu implementasikan enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas layanan. Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan meliputi :

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.<sup>20</sup>

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.<sup>21</sup>

c. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan untuk mencapai visi dan misinya.

d. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi baik dengan karyawan, nasabah, maupun stakholder lainnya.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Rapidah, "Kualitas Islami pada Perbankan Syariah", 2016 .

<sup>21</sup> Zulkifli Zaini dan Ikatan Bankir Indonesia Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Cet I (Plaza Bapindo: Menara Mandiri, 2014).h. 3.

<sup>22</sup> Zainal Abidin, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT. BRI Kantor Cabang Unggaran" Jurnal Administrasi, Vol 12, No. 1, July 2012, h. 21.

Kotler mengemukakan, salah satu tindakan untuk memuaskan nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai *personal*, nilai *image* atau citra, dan biaya pikiran.<sup>23</sup> Pelayanan islam yang sesuai dengan harapan nasabah yang merasakan kepuasan secara maksimum. Prinsip tolong-menolong Ta'awun mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2:

يَتَّبِعُونَ مَلْحَرًا أَلْبَيْتًا مَيِّتًا وَلَا أَلْقَابِدَ وَلَا أَلْهَدَى وَلَا أَلْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلَا أَللهِ شَعَابِرَ أَلْجُلُودِ أَلْمُنُوَا أَلَّذِينَ يَأِيَّهَا  
تَعْتَدُوا أَلْحَرَامَ أَلْمَسْجِدِ عَنكُمْ صَدُّوا أَلْقَوْمِ شَنَا نَ يَجْرُ مَنكُمُ دُوا ۖ وَأَلْقَاصِطَ أَلْحَلِّ نُمُوا إِذَا أَلنُورِ صُنُورَ بِهِمْ مَنفَضَلًا  
أَلْعَقَابِ شَدِيدُ أَللَّانَ لَلْهُمَا أَلتَّقُوا وَان مِّنْ عُدُوا أَوِ أَلْإِتْمَعَلُوا تَعَاوَلَى ۖ وَ أَلتَّقُوا أَلْبِرَّ عَلا وَتَعَاوَنُوا ﴿٢﴾

Terjemahnya :

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Pada ayat pertama dari surat pertama turun perintahnya di mana agar kita membaca. Membaca yang dimaksud bukan hanya membaca buku atau dalam arti teksual, akan tetapi juga semua aspek sehingga kita memahami apa sebenarnya hal yang menarik minat kita dalam kehidupan ini.

Mengenai surah Al-Maidah ayat 2 Allah swt menekankan kebaikan dan ketaqwaan dalam melakukan suatu pekerjaan agar yang dikerjakan mendapat keberkahan terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan agar nasabah merasakan puas dengan pelayanan diberikan oleh bank syariah. Pelayanan yang baik akan berdampak perusahaan ataupun minat nasabah dalam melakukan transaksi, dan para pekerja harus saling tolong-menolong kepada kepada

<sup>23</sup> Ismail, manajemen perbankan, Cet I, (Kharisma Putra Utama, 2010).h. 153.

teman kerja lainnya agar apa yang dikerjakaan lebih mudah dilakukan dengan bekerjasama dan menolong nasabah agar memberikan penjelasan yang kurang mengerti dengan sistem atau produk yang ada di bank syariah.

### 3. Minat

Minat merupakan aspek kejiwaan perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.<sup>24</sup> Dalam menjalankan fungsinya minat berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan manusia memberi penilaian dan menentukan sesudah memilih dan mengambil keputusan, minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau tidak dirasakan atau keinginan hal tertentu.<sup>25</sup>

Menurut Slameto dan Kinanti bahwa minat merupakan kecenderungan jiwa yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas atau kegiatan. Jadi seseorang yang berminat terhadap suatu aktivitas dan memperhatikan aktivitas itu pasti dilandasi dengan rasa senang dan apabila timbul rasa senang, maka seseorang akan secara konsisten menggunakannya di masa yang akan mendatang.<sup>26</sup>

#### 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

##### a. Faktor Sosial

Faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status mempengaruhi perilaku terhadap minat.

---

<sup>24</sup> Nurastuti Wiji. *Teknologi Perbankan*. (Yogyakarta; Graha Ilmu: 2011), h. 111.

<sup>25</sup> Muh Risky Adi Hirmawan, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah* (Surakarta: 2015).

<sup>26</sup> Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h.916.

b. Faktor Pengetahuan dan produk

Menurut Natoatmodjo pengetahuan merupakan salah satu faktor pendukung penting bagi seseorang atau masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap suatu hal.<sup>27</sup>

c. Faktor Pribadi

Keputusan seseorang juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri serta gaya hidup dan nilai.

d. Reputasi Bank

Reputasi bank diartikan sebagai suatu bangunan sosial yang mengayomi suatu hubungan, kepercayaan, yang akhirnya akan menciptakan *brand image* bagi suatu perusahaan. Reputasi yang baik dan terpercaya merupakan sumber keunggulan bersaing suatu bank.

e. Promosi

Promosi merupakan cara untuk memberitahukan kepada masyarakat tentang isi produk pada sebuah bank atau perusahaan itu sendiri. Produk yang sudah direncanakan dengan baik apabila tidak dikenal oleh masyarakat luas, upaya untuk memperkenalkan produk itu kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi.<sup>28</sup>

#### 4. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang timbul dari sesuatu seseorang, benda yang ikut membentuk watak kepercayaan, atau perbuatan seseorang, daya yang timbul itu dengan kata lain memiliki hubungan antara satu dan yang lainnya, didalam penelitian

---

<sup>27</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, “*Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*” (Jakarta: Preaned Media,2004), h.267.

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono. Strategi pemasaran, Edisi I (Yogyakarta: Andi Offset, 2007). h.112.

yang bersifat hubungan bisa disebut dengan masalah asosiatif yaitu masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara variabel atau lebih.

Hadis memperbaiki akhlak Rasulullah Saw bersabda :

الْأَخْلَاقُ صَالِحٌ أَتَمَّمْتُ بُعِثْتُ إِنَّمَا

Artinya :

Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia (H.R. Malik).<sup>29</sup>

Maksud hadis diatas bisa dikatakan bahwa akhlak itu memiliki beberapa arti yang berbeda, perbedaan tersebut dapat dinilai dari berbagai aspek, salah satunya nilai kelakuan yang berhubungan dengan baik dan buruk kepada siapa perilaku tersebut ditujukan dan juga dapat dilihat dari objeknya.

## 5. Bank Syariah dan Produk Perbankan di Bidang Jasa

Bank islam disebut dengan Bank Syariah, bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga bank islam, lembaga keuangan perbankan yang operasionalnya dan produk yang dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Al-Hadist Nabi Saw, atau dengan kata lain bank islam merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya dengan prinsip syariat islam.<sup>30</sup> Bagi hasil merupakan pendapatan bank dari pembiayaan mudharabah dan musyarakah yang digulirkan kepada nasabah, margin merupakan pendapatan bank

---

<sup>29</sup> Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2008).h. 63.

<sup>30</sup> Muhammad Fu'arad Abdul Baqi, Al Lu' Lu' wal Marjan, "Kumpulan Hadits Shahih Lengkap Bukhari Muslim". (Yogyakarta: Ghani Pressindo 2012).

dari pembiayaan yang didasarkan pada akad jual beli (*murabahah, salam* dan *istishna*), sedangkan fee dan biaya administrasi merupakan pendapatan bank dari sektor jasa.<sup>31</sup> Karena itu riba dalam Al-Qur'an dipersamakan dengan bunga yang hukumnya haram, keharaman mengacu pada ayat Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275 :

اللَّهُ وَالْحَلَّ الرَّبُّوَأَمْثَلُ الْبَيْعِ إِتْمَاقَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ الْمَسَّ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَفُو مَكْمَلًا يَفُو مُؤَنَّا الرَّبُّوَيَأْكُلُونَ النَّادِينَ  
خُلْدُونَ فِيهَا هُمْلَنَارَ أَصْحَبُ فَأُولَئِكَ عَادُوا مِنَ اللَّهِ إِلَيَّ وَأَمْرٌ هَسَلَفٌ مَاقَلَهُ فَاثْنَهَمِينَ رَبِّهِ مَوْعِظَةٌ جَاءَهُ فَمَنْ  
(الرَّبُّوَأَوْحَرَ مَالِ بَيْعٍ) ٢٧٥

Terjemahnya:

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran tekanan penyakit gila, keadaan 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 baginya apa yang telah diambilnya dahulu dan urusannya (terserah) kepada Allah, orang-orang yang kembali mengambil riba, maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.<sup>32</sup>

Mengenai suarah Al-Baqarah ayat 275 menjelaskan bahwa Allah swt telah mengharamkan riba. Kultur (budaya) yang dibangun perbankan syariah adalah membangun sistem bagi hasil (*profit and loss sharing system*) yang menjadi prinsip dasar operasional perbankan syariah.

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa disebut dengan *financial intermediary* artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain:

<sup>31</sup> Malik Ibn Anas, *al-muwatta'*, (Beirut: Dar Ihya al-turas al-Arabi, 1985), 904.

<sup>32</sup> Departemen Agama RI, "Terjemahan Al-Quran Karim" (Bandung: PT. AL-Ma'rif:1996), surah Al-Baqarah, ayat 275,h.43

- a. Memindahkan uang.
- b. Menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran.
- c. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya.
- d. Membeli dan menjual surat-surat berharga.
- e. Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang.

- a. Tabungan Wadiah

Tabungan Wadiah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah Yad Dhamanah, salah satu akad yang digunakan dalam perbankan syariah dalam mengelola produk penghimpunan dana seperti tabungan, tabungan sendiri merupakan jenis simpanan yang sudah terkenal baik dikalangan pedesaan sampai perkotaan, produk tabungan wadiah ini tidak mendapatkan bagi hasil melainkan hanya berupa bonus sukarela dari pihak bank.<sup>33</sup>

- b. Tabungan Mudharabah

Tabungan Mudharabah (Bagi Hasil) adanya kesepakatan atau akad antara nasabah dan bank, yaitu akad mudharabah tentang simpanan yang pengelolaannya diberikan kepada bank dengan sistem bagi hasil, ditetapkan nisbah bagi hasil antara nasabah sebagai pemilik dana dan Bank sebagai pengelola dana, porsi nisbah bagi hasil di tetapkan sesuai ketentuan Bank Syariah Indonesia dan porsi nisbah sewaktu-waktu dapat berubah, perubahan porsi nisbah akan diinformasikan minimal 30 hari kerja Bank Syariah Indonesia (BSI).

- c. Gadai Emas

Gadai emas sudah menjadi salah satu layanan di perbankan syariah BSI, dimana dapat menggadaikan logam mulia atau emas batangan, emas perhiasan,

---

<sup>33</sup> Muhammad, *Metodologi Dana Bank Syariah* etk ke 1 Jakarta, PT Rajawali, 2014.

serta koin dinar. Berdasarkan proses atau tata cara gadai emasnya, fasilitas pengadaian emas BSI 2021 terbagi menjadi 2 yaitu offline serta online. Produk gadai emas di BSI sendiri mampu memberikan dana pinjaman dari mulai besaran minimal Rp.500.000 hingga nilai maksimal Rp.250.000.000.<sup>34</sup> Dimana jangka waktu atau tenor angsuran gadai emas di BSI adalah empat bulan, namun tidak perlu khawatir karena tenor cicilan gadai emas di BSI tersebut bisa diperpanjang.

## 6. Pemasaran Bank

Pemasaran bank merupakan suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan. Kegiatan pemasaran salah satu bentuk strategi dalam dunia usaha perbankan yang merupakan badan usaha berorientasi profit, pemasaran sudah merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah suatu keharusan untuk dijalankan. Pemasaran harus dikelola secara profesional sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah akan segera terpenuhi dan terpuaskan. Pengelolaan pemasaran bank pada dasarnya manajemen pemasaran bank proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.<sup>35</sup> Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank di bagi menjadi dua yaitu :

---

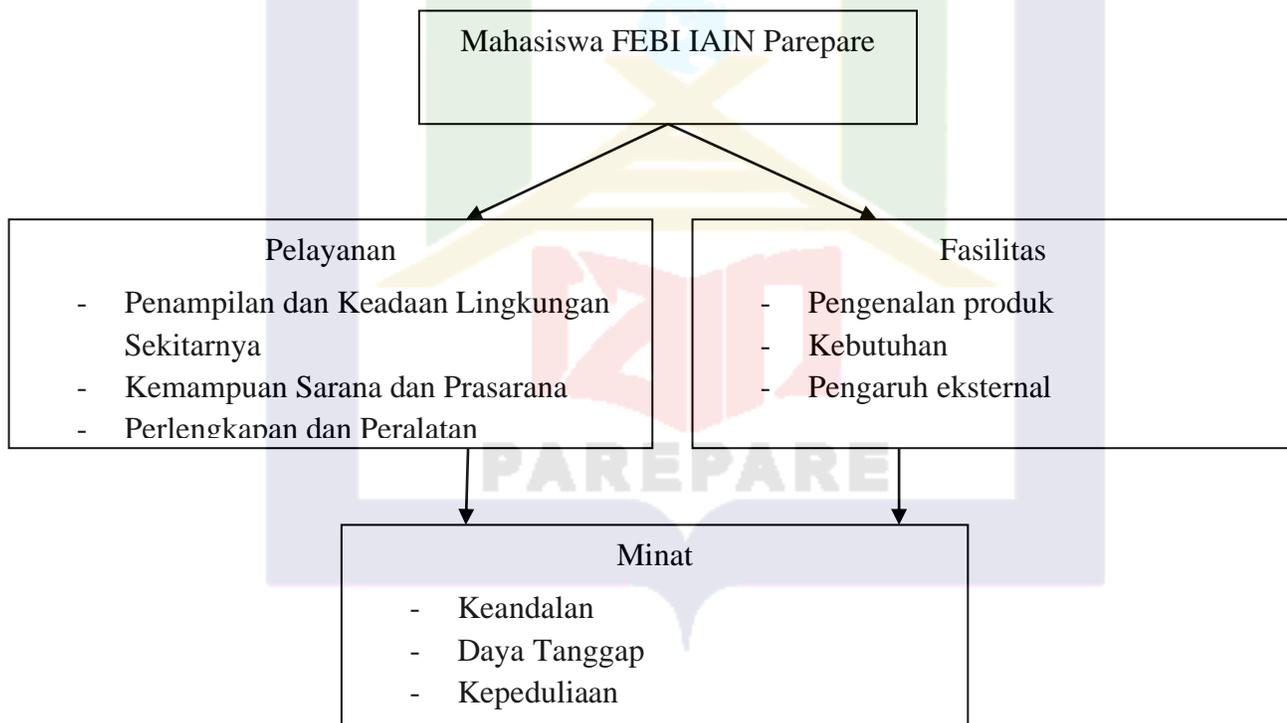
<sup>34</sup> Antonio, Muhammad.S. (2001). Bank Syariah : dari teori ke praktik jakarta: Gema Insani.

<sup>35</sup> Philip Khotler, “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi 13 Jilid I. (Jakarta: Erlangga 2009), 166.

- a. Nasabah penyimpanan merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

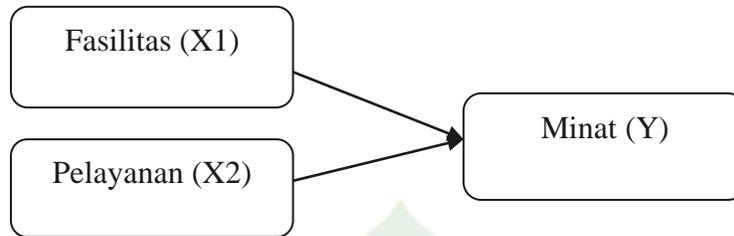
## B. Kerangka Pikir

Kerangka fikir adalah model serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan teori. Berdasarkan kajian teoritis dan kajian penelitian terdahulu maka penulis membuat kerangka berfikir sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Pikir

### Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran diatas dimaksudkan untuk menjelaskan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitannya antara variabel bebas fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) yang akan memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu variabel minat transaksi (Y) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. 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 empirik.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ho = Tidak ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI).

Ha = Ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI).

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini merujuk pada pedoman penulisan karya ilmiah berbasis teknologi informasi yang diterbitkan oleh IAIN Parepare, serta merujuk pada referensi metode lainnya. Terdapat beberapa metode penelitian yang dibahas dalam buku tersebut, seperti jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan pengolahan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, teknik analisis data.<sup>36</sup>

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif kuantitatif penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan, sedangkan merujuk pada masalahnya penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang berupaya mendiskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan fakta-fakta yang ditemukan melalui angket, dan wawancara.

Pendekatan Penelitian ini adalah bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ada tidaknya pengaruh antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI).

---

<sup>36</sup> Tim Penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*, Draft FGD: IAIN Parepare, 2020.

## **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di IAIN Parepare dikarenakan objek yang dijadikan sampel adalah Mahasiswa atau Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) di IAIN Parepare.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan.

## **C. Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Populasi yang diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Parepare pada tahun ajaran 2020-2021 berjumlah 1.907 orang.

Sampel merupakan bagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian.<sup>37</sup> Sampel yang baik yaitu sampel yang memiliki populasi atau representatif artinya yang menggambarkan keadaan populasi atau yang mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun mewakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi. Pada tahap ini peneliti memfokuskan pada Mahasiswa/Mahasiswi FEBI IAIN Parepare Tahun Ajaran 2020-2021 (Semester Genap). Berikut daftar jumlah Mahasiswa FEBI tahun ajaran 2020-2021.

---

<sup>37</sup> Muhammad, metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kuantitatif (jakarta: rajawali pers 2014), h 103.

**Tabel 1**  
**Daftar Mahasiswa FEBI IAIN Parepare Tahun Ajaran 2020-2021**  
**(Semester Genap)**

No	Nama Program Studi	Jumlah
1	Perbankan Syariah	526
2	Ekonomi Syariah	391
3	Manajemen Zakat Dan Wakaf	141
4	Manajemen Keuangan Syariah	250
5	Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah	272
6	Akuntansi Syariah	194
7	Pariwisata Syariah	133
	Total	1.907

*Sumber : Data Sekunder, Akademik FEBI 2021*

Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus slovin.<sup>38</sup>

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan :

---

<sup>38</sup> Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (Jakarta: Rajawali Pers 2011), h 78.

S : Sampel

N : Jumlah Sampel

e : Tingkat Kesalahan (eror level) 10%

Sampel yang akan diteliti diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% atau dapat disebut dengan kepercayaan sampel 90%, perhitungannya sebagai berikut :

$$S = \frac{1.907}{1+1.907 (10\%)^2}$$

$$S = \frac{1.907}{1+1.907 (0,1)^2}$$

$$S = \frac{1.907}{1+1.907 (0,01)}$$

$$S = \frac{1.907}{20,07}$$

$$S = 95,01 = 95$$

Batas kesalahan yang dapat ditolerir dalam penelitian ini sebesar 10%, sehingga dapat jumlah 95,01 dan dibulatkan menjadi sampelnya sebanyak 95 orang.<sup>39</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teknik *Sampling Insidental* yaitu teknik penempatan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan

<sup>39</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis Disertai & Karya Ilmiah*.h,174

sebagai sampel, bila dilihat orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>40</sup>

#### **D. Teknik Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mengumpulkan data langsung di lokasi penelitian, yakni di IAIN Parepare. Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan berbagai metode atau teknik:

##### **1. Angket (*Kuesioner*)**

Angket (*Kuesioner*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden.

##### **2. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi dengan berinteraksi secara langsung antara dua orang yang saling berhadapan, dengan tujuan mendapatkan informasi mengenai suatu objek untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara terhadap Mahasiswa/Mahasiswi IAIN Parepare yang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI).

##### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h 174.

<sup>41</sup> Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, h.50.

perkiraan.<sup>42</sup> Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berbentuk tulisan misalnya, catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu di pahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian secara rinci operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas yang dimaksud penelitian disini merupakan kemampuan sarana prasarana fasilitas perlengkapan atau peralatan kerja, penampilan keadaan lingkungan (gedung) dan sekitarnya yang meliputi maka dari itu fasilitas dapat mendukung kegiatan suatu transaksi.
2. Pelayanan yang dimaksud peneliti disini merupakan kemampuan keandalan, daya tanggap, kepedulian para pegawai kepada nasabah dalam memberikan layanan dengan tanggap, dan menjalin komunikasi yang baik dalam memberikan layanan yang memuaskan.
3. Minat bertransaksi yang dimaksud peneliti disini yaitu ketertarikan seseorang untuk melakukan suatu transaksi yang disebabkan oleh pengaruh eksternal akan kesadaran kebutuhan dan sebagai pengenalan produk pada Bank Syariah Indonesia.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian.

---

<sup>42</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.158.

Jadi instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel yang di teliti dengan menggambarkan skala pengukuran ( skala nominal, skala ordinal, skala rasio dan skala interval).<sup>43</sup>

Instrumen penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah menggunakan instrumen angket atau kuesioner. Adapun variabel instrumen atau kisi-kisi instrumen yang digunakan adalah :

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Fasilitas (X<sub>1</sub>)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	No.Item Pertanyaan	Jumlah
1	Fasilitas	Penampilan dan Keadaan Lingkungan Sekitarnya	1, 6, dan 9	3
2		Kemampuan Sarana dan Prasarana	3, 4, dan 7	3
3		Perlengkapan dan Peralatan	2, 5, 8, dan 10	4
		Total		10

Tabel Kisi-kisi Instrumen Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	No.Item Pertanyaan	Jumlah
1	Pelayanan	Keandalan	2, 5, dan 7	3
2		Daya Tanggap	1, 3, dan 8	3
3		Kepeduliaan	4, 6, 9, dan 10	4
		Total		10

<sup>43</sup> Sugiyono, metode penelitian pendidikan (bandung: alfabet 2016), h.61.

Tabel Kisi-kisi Instrumen Minat Transaksi (Y)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	No.Item Pertanyaan	Jumlah
1	Minat Transaksi	Pengenalan Produk	4, 8, dan 9	3
2		Kebutuhan	2, 5, dan 6	3
3		Pengaruh Eksternal	7, 10, 1, dan 3	4
		Total		10

Berdasarkan tabel tersebut, instrumen penelitian ini berbentuk non tes dengan 9 pernyataan. Skala penilaian dalam setiap variabel adalah skala penilaian skor 1-5, dengan alternatif jawaban yang disediakan diangket, dimulai dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Sugiyono mengatakan “jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan metode skala *likert*.”<sup>44</sup> Dalam pengukuran pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Parepare, instrumen penelitian menggunakan skala *likert* dibuat dalam bentuk *checklist*, sebagai berikut :

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, ctk 21, (Bandung: Alfabet2014), h.1045.

Tabel 3. Kuesioner

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS	N
FASILITAS (X1)						
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Telah Memiliki Gedung Yang Cocok Dalam Mendukung Kegiatan Transaksi Keuangan.	√				
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Ruang Tunggu Yang Nyaman Bagi Para Nasabah.					
3	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Fasilitas Alat Pembayaran Seperti Tiket Pembayaran, Meja Yang Rapih Menarik Dan Mudah Dipahami.					
PELAYANAN (X2)						
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Melayani Nasabah Dengan Baik Dan Menyelesaikan Masalah Dengan Tepat.					
2	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Pengetahuan Dan Pengalaman Yang Baik.					
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Selalu Memberikan Perhatian Dan Pemahaman Proses Transaksi Di Bank Kepada Nasabah Untuk Menjalin Relasi Komunikasi Yang Baik Pada Nasabah.					
MINAT (Y)						
1	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Percaya Pada Kinerja Bank Syariah Indonesia.					
2	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Mampu Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa/nasabah.					
3	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Informasi Yang Saya Dapatkan Selama Perkuliahan Di IAIN Parepare.					

PAREPARE

Berdasarkan tabel kuesioner diatas maka ditentukan dengan memberikan skor pada jawaban dari responden pada tabel dibawah ini :

No.	Keterangan	Skor Jawaban
1.	Sangat Setuju	Diberi Skor 5
2.	Setuju	Diberi Skor 4
3.	Netral	Diberi Skor 3
4.	Tidak Setuju	Diberi Skor 2
5.	Sangat Tidak Setuju	Diberi Skor 1

## 2. Uji Validitas dan Realibitas Instrumen

### a. Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas menunjukkan kemampuan alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur suatu hal yang hendak didapatkan dari penggunaan instrumen tersebut.<sup>45</sup> Dalam penelitian yang menggunakan instrumen berupa kuesioner, uji validitas digunakan untuk melihat setiap butir pertanyaan digunakan dengan menganalisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total yang merupakan jumlah skor butir pernyataan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21.<sup>46</sup>

Adapun rumus yang biasa digunakan uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, sebagai berikut :

<sup>45</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Bandung:Alfabeta, 2014).

<sup>46</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif di lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, h.48

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi Variabel antara X terhadap Y

n = Jumlah Responden

X = Skor item butir soal (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel

Dengan Kriteria :

#### b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji realibitas instrumen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi IMB Statistik SPSS 21. Adapun teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian yaitu teknik *Alpha Cronbach*. Teknik ini dapat digunakan nmenentukan suatu instrumen penelitian *reliable* atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala politomi. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. Adapun rumus yang biasa digunakan :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Koefisien Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah Variansi Butir

k = Jumlah Butir Pertanyaan atau Banyaknya Soal

$\sigma^2$  = Varians Total

n = Jumlah Sampel

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistika, data itu perlu menyeleksi tingkat reliabilitas dan validitasnya. Data yang memiliki realibilitas dan validitas rendah digugurkan disamping itu data yang kurang lengkap tidak perlu disertakan dalam unit analisis.<sup>47</sup> Data yang diperoleh dari penelitian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan inferensial.

#### 3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.<sup>48</sup> Dalam analisis deskriptif data-data disajikan dalam bentuk tabel, diagram, grafik, dan lain-lain. Hal ini ditujukan untuk mempermudah memahami data-data yang disajikan.

- c. Uji Prasyarat Analisis sebelum analisis data dilakukan uji prasyarat untuk mengetahui apakah data yang akan dianalisis memenuhi syarat atau tidak guna menentukan langkah selanjutnya.
1. Uji Normalitas Data merupakan sebuah uji persyaratan mengenai kelayakan data untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik prametrik atau statistik

---

<sup>47</sup> Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), h.189

<sup>48</sup> Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

non-parametrik. Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah data hasil penelitian tersebut berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan dengan tehknik One-Sample Kolmogrov-Smirnov pada aplikasi IBM Statistik SPSS 21. Dengan kriteria pengujian yang diambil berdasarkan nilai probabilitas sebagai berikut :

Jika probabilitas (sig) > 0.05, maka data berdistribusi normal.

Jika probabilitas (sig) < 0.05, maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas Data tujuan dilakukan uji linearitas data merupakan untuk mengetahui apakah antara variabel tak bebas (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linear. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam penerapan metoderegresi linear.

Uji linieritas data dilakukan dengan menggunakan bantuan program aplikasi IBM Statistik SPSS 21 dengan criteria pengujian yaitu jika nilai probabilitas > 0,05, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah linear. Jika nilai probabilitas < 0,05, maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linear.

3. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).<sup>49</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Dengan rumus sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{1-R^2j}$$

---

<sup>49</sup> Muhammad, metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kuantitatif (jakarta: rajawali pers 2014), h 105.

Keterangan :

VIF = Variance Inflation Factor

$R^2_j$  = Koefisien determinasi antara  $X_1$  dengan variabel bebas lainnya pada persamaan/model dugaan.<sup>50</sup>

#### 4. Analisis Statistik Inferensial (Pengujian Hipotesis)

Analisis Inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.<sup>51</sup>

I.  $H_0: \mu \geq \mu_0$

$H_1: \mu < \mu_0$

II.  $H_0: \mu \geq \mu_0$

$H_1: \mu < \mu_0$

Uji Statistik yang digunakan yaitu Uji: T dengan rumus :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Kriteria Pengujian yaitu :

Jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kriteria pengujian menggunakan aplikasi IMB Statistik SPSS 21 yaitu :

---

<sup>50</sup> Yohanes Anton Nugroho, *it's Easy. Olah Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Skripta Media Creative, 2011), h. 84

<sup>51</sup> Nila Kesumawati, Dkk, *Pengantar Statistika Penelitian*.h.113.

Jika nilai  $\text{sig} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

$$\text{III. } H_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_1 = \beta_2 \neq 0$$

Uji Statistik yang digunakan yaitu : Uji F dengan rumus :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Kriteria Pengujian yaitu :

Jika nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika nilai  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak.

Jika nilai  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  artinya terdapat pengaruh antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ .<sup>52</sup>

Kriteria Pengujian menggunakan aplikasi IMB Statistik SPSS 21 terdapat pada tabel ANOVA yaitu : Jika nilai  $\text{sig} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Adapun untuk mengetahui kontribusi atau sambungan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih  $X$  (bebas) terhadap  $Y$  (terikat) dengan menggunakan rumus Koefisien Determinasi :  $KD = (r)^2 \times 100\%$ .

#### 1) Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk menjelaskan dimana variabel bebasnya lebih dari satu, analisis regresi ini dapat digunakan untuk mengukur pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya. Adapun rumus sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

---

<sup>52</sup> Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Ombak, 2012), h.51.

Y = Minat Transaksi

X<sub>1</sub> = Fasilitas

X<sub>2</sub> = Pelayanan

β<sub>1</sub>β<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

a = Konstanta

e = Standar Error

- 2) Uji *One Sampel t* (test) atau uji satu sampel umumnya digunakan untuk membandingkan rata-rata sampel yang diteliti dengan rata-rata populasi yang sudah ada.<sup>53</sup> Adapun rumus t test sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

- 3) Uji korelasi *Pearson Product Moment* merupakan salah satu dari beberapa jenis uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 variabel yang berskala interval atau rasio, dimana dengan uji ini akan mengembalikan nilai koefisien korelasi yang nilainya berkisar antara -1, 0 dan 1. Nilai -1 artinya terdapat korelasi negatif yang sempurna, 0 artinya tidak ada korelasi dan nilai 1 berarti ada korelasi positif yang sempurna. Rentang dari koefisien korelasi yang berkisar antara -1, 0 dan 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila semakin mendekati nilai 1 atau -1 maka hubungan makin erat, sedangkan jika semakin mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Adapun rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

---

<sup>53</sup> Ridwan Sunarto, “*Pengantar Statistika*”, (Bandung Alfabeta, 2013), 348.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi data yang disajikan dalam bagian ini meliputi data variabel fasilitas ( $X_1$ ), variabel pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel minat transaksi ( $Y$ ). Dalam analisis deskriptif terlebih dahulu peneliti mencari nilai mean, median, modus, dan standar deviasi.

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dilakukan di IAIN Parepare, penulis menemui langsung mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI) sebab apabila ada mahasiswa yang kurang mengerti dan ada yang ingin ditanyakan maka penulis menjelaskan secara langsung setelah kuesioner penulis bagikan, penulis meminta mahasiswa tidak langsung mengisi kuesioner sebab penulis ingin memberikan tenggang waktu 5-10 menit kepada mahasiswa agar lebih dapat memahami pernyataan-pernyataan yang diajukan. Dengan demikian jawaban atas pernyataan-pernyataan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan kata lain mahasiswa tidak asal mengisi kuesioner. Penelitian ini dimana penulis menemui mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam bermacam-macam jurusan dan tahun angkatan yang beda-beda. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator-indikatornya dapat dilihat dalam uraian berikut :

##### 1. Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Fasilitas ( $X_1$ )

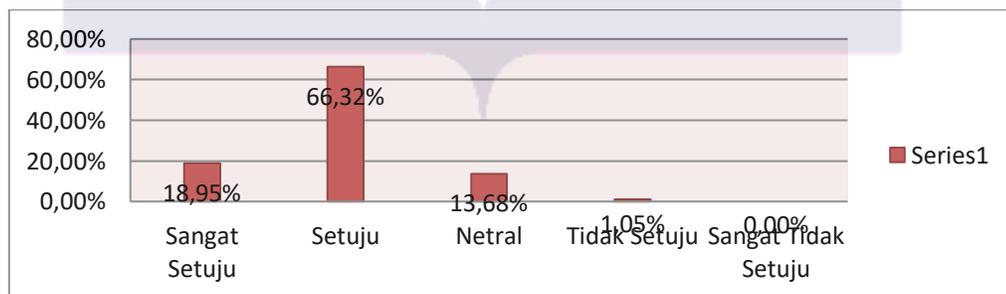
Data yang diperoleh untuk Fasilitas ( $X_1$ ) menghasilkan mean sebesar 11.894, median 12.000, modus 12.00, standar deviasi sebesar 1.574, dan varians sebesar 2.478. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel yang terdapat pada lampiran dibawah. Setelah diperoleh nilai mean, median, modus, standar deviasi dan varians

maka selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan varians, histogram pada setiap item instrumen pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1. Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare telah memiliki gedung yang cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18.95%
	Setuju	63	66.32%
	Netral	13	13.68%
	Tidak Setuju	1	1.05%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Fasilitas ( $X_1$ ) pada pernyataan nomor 1 bahwa “Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare telah memiliki gedung yang cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan” terdapat 18 responden atau 18.95% mengatakan sangat setuju, 63 responden atau 66.32% mengatakan setuju, 13 responden atau 13.68% mengatakan netral, 1 responden atau 1.05% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :

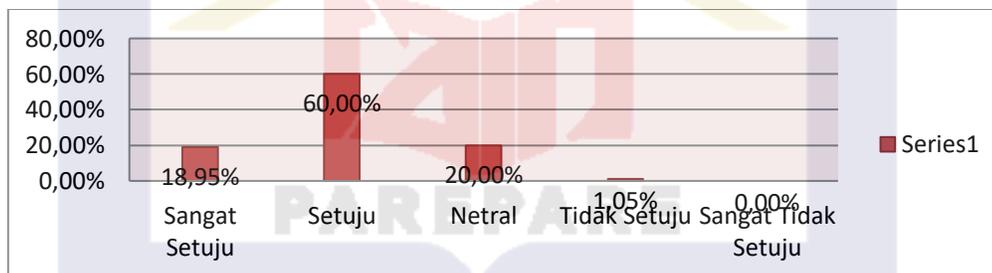


Gambar 1 Histogram Item Pernyataan 1

Tabel 2. Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi para nasabah.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
2	Sangat Setuju	18	18.95%
	Setuju	57	60.00%
	Netral	19	20.00%
	Tidak Setuju	1	1.05%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Fasilitas ( $X_1$ ) pada pernyataan nomor 2 bahwa 'Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi para nasabah. Terdapat 18 responden atau 18.95% mengatakan sangat setuju, 57 responden atau 60.00% mengatakan setuju, 19 responden atau 20.00% mengatakan netral, 1 responden atau 1.05% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :

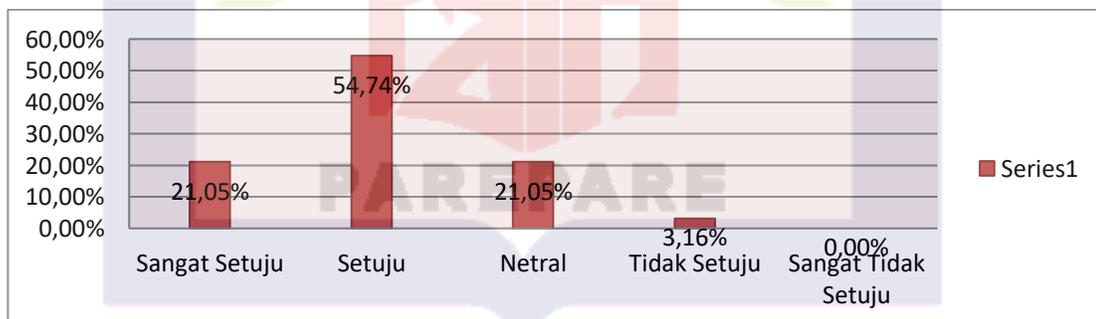


Gambar 2 Histogram Item Pernyataan 2

Tabel 3. Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare memiliki memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, meja yang rapi menarik dan mudah dipahami.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
3	Sangat Setuju	18	18.95%
	Setuju	49	51.58%
	Netral	28	29.47%
	Tidak Setuju	0	0.00%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Fasilitas ( $X_1$ ) pada pernyataan nomor 3 bahwa “Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, meja yang rapi menarik dan mudah dipahami” terdapat 18 responden atau 18.95% mengatakan sangat setuju, 49 responden atau 51.58% mengatakan setuju, 28 responden atau 29.47% mengatakan netral, 0 responden atau 0.00% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 3 Histogram Item Pernyataan 3

## 2. Deskripsi Jawaban atas Responden Pelayanan ( $X_2$ )

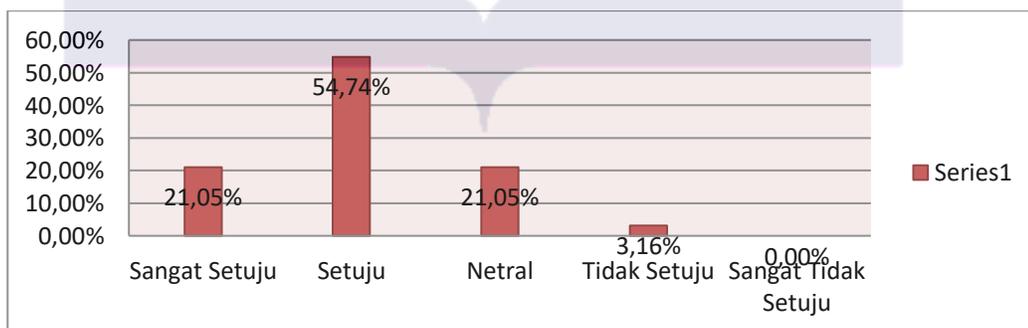
Data yang diperoleh untuk pelayanan ( $X_2$ ) menghasilkan mean sebesar 12.768, median 13.000, modus 12.00, standar deviasi sebesar 1.806, dan varians sebesar 3.265. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel yang terdapat pada

lampiran. Setelah diperoleh nilai mean, median, modus, standar deviasi dan varians maka selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan varians, histogram pada setiap item instrumen pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare telah melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	40	42.11%
	Setuju	42	44.21%
	Netral	12	12.63%
	Tidak Setuju	1	1.05%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Pelayanan ( $X_2$ ) pada pernyataan nomor 1 bahwa “Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare telah melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat” terdapat 40 responden atau 42.11% mengatakan sangat setuju, 42 responden atau 44.21% mengatakan setuju, 12 responden atau 12.63% mengatakan netral, 1 responden atau 1.05% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :

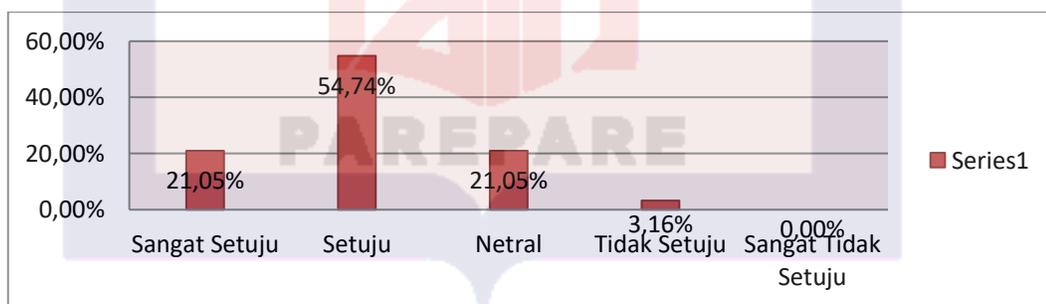


Gambar 1 Histogram Item Pernyataan 1

Tabel 2. Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
2	Sangat Setuju	39	41.05%
	Setuju	41	43.16%
	Netral	14	14.74%
	Tidak Setuju	1	1.05%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Pelayanan ( $X_2$ ) pada pernyataan nomor 2 bahwa “Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik” terdapat 39 responden atau 41.05% mengatakan sangat setuju, 41 responden atau 43.16% mengatakan setuju, 14 responden atau 14.74% mengatakan netral, 1 responden atau 1.05% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :

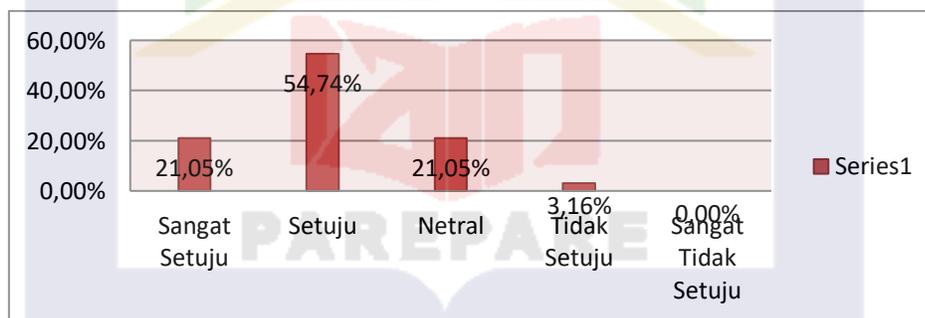


Gambar 2 Histogram Item Pernyataan 2

Tabel 3. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi di bank kepada nasabah untuk menjalin relasi komunikasi yang baik pada nasabah.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
3	Sangat Setuju	36	37.89%
	Setuju	47	49.47%
	Netral	12	12.63%
	Tidak Setuju	0	0.00%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Pelayanan ( $X_2$ ) pada pernyataan nomor 3 bahwa “Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi di bank kepada nasabah untuk menjalin relasi komunikasi yang baik pada nasabah” terdapat 36 responden atau 37.89% mengatakan sangat setuju, 47 responden atau 49.47% mengatakan setuju, 12 responden atau 12.63% mengatakan netral, 0 responden atau 0.00% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 3 Histogram Item Pernyataan 3

### 3. Deskripsi Jawaban atas Responden Minat Transaksi (Y)

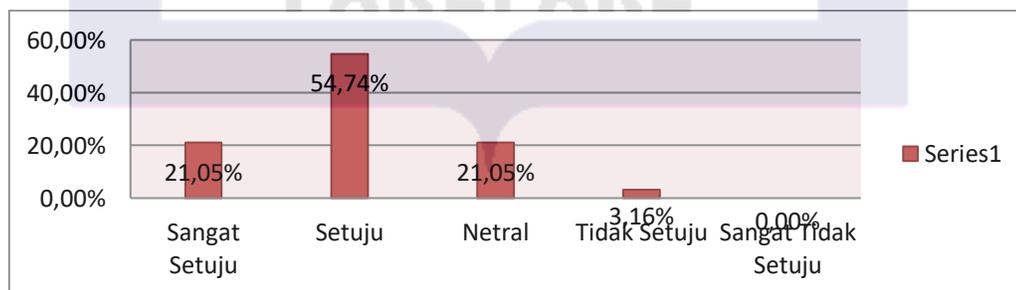
Data yang diperoleh untuk pelayanan (Y) menghasilkan mean sebesar 12.031, median 12.000, modus 12.00, standar deviasi sebesar 1.753, dan varians sebesar 3.073. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel yang terdapat pada lampiran.

Setelah diperoleh nilai mean, median, modus, standar deviasi dan varians maka selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan varians, histogram pada setiap item instrumen pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1. Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare karena percaya pada kinerja Bank Syariah Indonesia.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	33.33%
	Setuju	26	43.33%
	Netral	13	21.67%
	Tidak Setuju	1	1.67%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		60	100.00%

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Minat (Y) pada pernyataan nomor 1 bahwa “Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare karena percaya pada kinerja Bank Syariah Indonesia” terdapat 20 responden atau 33.33% mengatakan sangat setuju, 26 responden atau 43.33% mengatakan setuju, 13 responden atau 21.67% mengatakan netral, 1 responden atau 1.67% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :

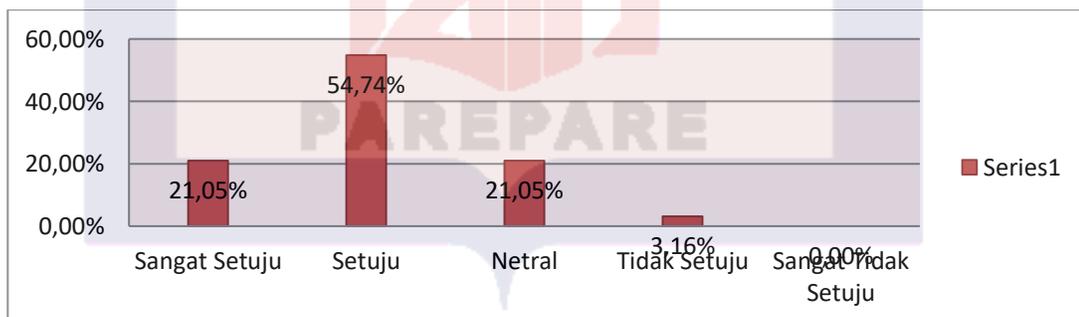


Gambar 1 Histogram Item Pernyataan 1

Tabel 2. Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare karena mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa atau nasabah.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
2	Sangat Setuju	26	27.37%
	Setuju	50	52.63%
	Netral	16	16.84%
	Tidak Setuju	3	3.16%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Minat (Y) pada pernyataan nomor 2 bahwa “Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare karena mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa atau nasabah” terdapat 26 responden atau 27.37% mengatakan sangat setuju, 50 responden atau 52.63% mengatakan setuju, 16 responden atau 16.84% mengatakan netral, 3 responden atau 3.16% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :

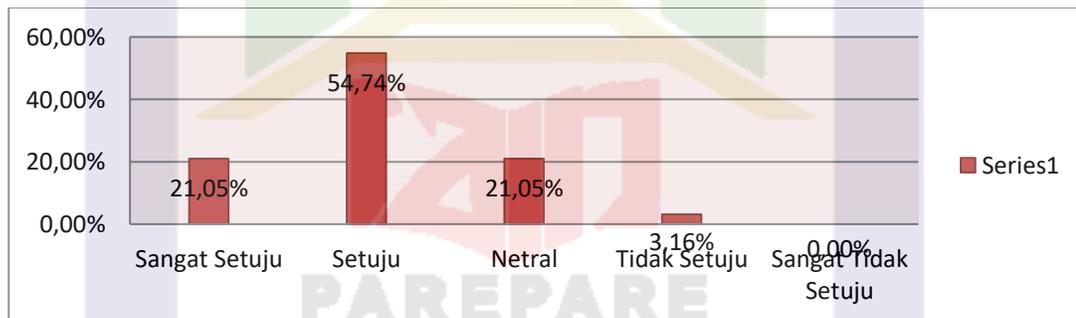


Gambar 2 Histogram Item Pernyataan 2

Tabel 3. Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare karena informasi yang saya dapatkan selama perkuliahan di IAIN Parepare.

No. Item Pernyataan	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
3	Sangat Setuju	20	21.05%
	Setuju	52	54.74%
	Netral	20	21.05%
	Tidak Setuju	3	3.16%
	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah		95	100.00%

Berdasarkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa 95 responden yang memberikan jawaban terhadap angket variabel Minat (Y) pada pernyataan nomor 3 bahwa “Saya tertarik melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare karena informasi yang saya dapatkan selama perkuliahan di IAIN Parepare” terdapat 20 responden atau 21.05% mengatakan sangat setuju, 52 responden atau 54.74% mengatakan setuju, 20 responden atau 21.05% mengatakan netral, 3 responden atau 3.16% mengatakan tidak setuju, 0 responden atau 0.00% mengatakan sangat tidak setuju. Selanjutnya, setelah data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk histogram. Adapun bentuk histogram sebagai berikut :



Gambar 3 Histogram Item Pernyataan

## a. Hasil Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Penelitian uji validitas yang menggunakan instrumen berupa kuesioner untuk melihat setiap butir pernyataan atau pertanyaan digunakan dengan menganalisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total yang

merupakan jumlah skor butir pernyataan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21.

Hasil uji validitas instrumen data bisa dikatakan valid bila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  atau jika nilai signifikan (2-tailed)  $< 0,05$ , maka instrumen dapat dikatakan valid.<sup>54</sup> Pengujian validitas tiap butir menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* dengan bantuan program IBM Statistik SPSS 21 untuk menguji 9 item pernyataan mengenai fasilitas, pelayanan dan minat transaksi terhadap di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Adapun ketentuannya yaitu jika  $r_x > r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut akan dinyatakan valid pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$   $r_{tabel} = 0.168$ . Adapun hasil analisis dari variabel fasilitas ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dan minat transaksi (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Item Instrumen Fasilitas

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
X1.1	0,780	0,168	000"	Valid
X1.2	0,775	0,168	000"	Valid
X1.3	0,850	0,168	000"	Valid

Tabel 2. Hasil Analisis Item Instrumen Pelayanan

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
X2.1	0,849	0,168	000"	Valid
X2.2	0,854	0,168	000"	Valid
X2.3	0,842	0,168	000"	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan hasil uji validitas variabel ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) Fasilitas dan Pelayanan yang terdiri dari 6 item pernyataan dengan  $r_{tabel} 0,168 > r_{xy}$  atau nilai  $r_{hitung}$  maka diketahui bahwa dari 6 item pernyataan tersebut valid dikarenakan nilai  $r_{xy} >$  dari  $r_{tabel}$ .

<sup>54</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif di lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, h.48

Tabel 3. Hasil Analisis Item Instrumen Minat Transaksi

Variabel	Nilai R Hitung (r <sub>xy</sub> )	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
Y1	0,756	0,244	012"	Valid
Y2	0,841	0,244	000"	Valid
Y3	0,870	0,244	000"	Valid

*Sumber Data output IMB Statistik SPSS 21*

Berdasarkan tabel hasil uji validitas diatas variabel (Y) minat transaksi yang terdiri dari 3 item pernyataan, jika nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  maka data dikatakan valid maka disimpulkan hasil uji validitas  $r_{tabel}$  0,244  $>$  dan nilai  $r_{xy}$  atau nilai  $r_{hitung}$  lebih besar nilainya dibandingkan dari nilai  $r_{tabel}$  maka item variabel tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21 dengan teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen yaitu teknik *Cronbach Alpha*. Teknik ini dapat digunakan menentukan suatu instrumen penelitian *reliable* atau tidak, kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $>$  0.6. Adapun hasil analisis dari variabel fasilitas ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dan minat transaksi (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai R Hitung (r <sub>xy</sub> )	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
X1	0,827	0,244	012"	Valid
X2	0,845	0,244	000"	Valid
Y	0,836	0,244	000"	Valid

*Sumber Data output IMB Statistik SPSS 21*

Tabel 1. Reliabilitas Variabel Fasilitas ( $X_1$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,827	4

Tabel 2. Reliabilitas Variabel Pelayanan ( $X_2$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,845	4

Setelah mengetahui hasil validitas data dari kedua variabel maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas data yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21. Rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat reliabel suatu instrumen yaitu menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan kriteria, jika nilai koefisien  $\alpha > 0.6$  maka instrumen tidak reliable.

Berdasarkan tabel reliabilitas instrumen variabel  $X_1$  (Fasilitas) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0.827 > 0.60$  dan sedangkan  $X_2$  (Pelayanan) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0.845 > 0.60$  pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Jadi uji instrumen pada data variabel  $X_1$  dan  $X_2$  sudah valid dan reliabel untuk seluruh butir instrumen konsisten, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

Tabel 3. Reliabilitas Variabel Minat Transaksi (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,836	4

*Sumber Data output IBM Statistik SPSS 21*

Berdasarkan tabel reliabilitas instrumen variabel Y (Minat) sebesar  $0.836 > 0.60$  pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , maka instrumen pernyataan memiliki *reliabel*. Jadi uji instrumen data pada variabel Y dikatakan reliabel atau konsisten maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data yang sama dengan apa yang terdapat pada nilai reliabilitas variabel  $X_1$  dan  $X_2$ .

### 3. Uji One Sample t Test

Uji one sample t test merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas, teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Berikut hasil uji one sampel t test dengan menggunakan Aplikasi IBM Statistik 21, sebagai berikut :

**Tabel 1. Fasilitas (X1) One-Sample Test**

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
FASILITAS	73.646	94	.000	11.895	11.57	12.22

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh variabel fasilitas (X1) pada uji one sampel t test ditemui dengan hasil, jika nilai signifikan (2-tailed)  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai sig (2- tailed)  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, nilai signifikan (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas gedung, ATM (Anjungan Tunai Mandiri dan ruang tunggu yang memakai penyejuk ruangan berpengaruh secara baik pada minat transaksi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Maka di dapat hasil dari tabel diatas yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $73.646 < t_{tabel} 1.989$  maka  $H_0$  diterima.

Tabel 2. Pelayanan (X2) One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PELAYANAN	68.875	94	.000	12.768	12.40	13.14

Berdasarkan data tabel diatas dimana diperoleh variabel pelayanan (X2) dalam pengujian one sampel t test ditemui jika nilai signifikan (2-tailed) < 0.05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, jika nilai signifikan (2-tailed) > 0.05 maka H0 diterima dan Ha ditolak, nilai signifikan (2-tailed) sebesar 0.000 < 0.05 maka H0 di tolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan yang berperilaku sopan, dan membantu nasabah dalam bertransaksi berpengaruh secara baik pada minat transaksi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Maka di dapat hasil dari tabel diatas yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak, nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{hitung} 68.875 < t_{tabel} 1.989$  maka Ho diterima.

## B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini yang menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* dan *regresi linear sederhana*. Sebelum menganalisis data berdasarkan data yang diperoleh, maka data harus memenuhi persyaratan analisis yang digunakan. Dalam uji normalitas data, peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS 21 dengan rumus *One-Sample Kolmogrov Smirnov Test* sebagai berikut

**Tabel 1. Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73316973
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.994
Asymp. Sig. (2-tailed)		.277

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### *Sumber Data Output IBM SPSS 21*

Berdasarkan tabel diatas dengan kriteria pengujian yang diambil berdasarkan nilai probabilitas dengan aplikasi IBM Statistik SPSS 21. Jika probabilitas (*sig*) > 0.05, maka data berdistribusi normal, sebaliknya jika probabilitas (*sig*) < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal. Nilai probabilitas yang di dapat adalah (*sig*) menunjukkan nilai sebesar  $0.277 > 0.05$  maka dapat disimpulkan berarti bahwa distribusi frekuensi berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

## **2. Uji Linearitas Data**

Tujuan dilakukan uji linearitas data untuk mengetahui apakah antara variabel (terikat) dependent (Y) dan variabel (bebas) independent (X) mempunyai hubungan linear dengan menggunakan analisis regresi linear.<sup>55</sup> Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam penerapan metode regresi linear sederhana yakni analisis data selanjutnya. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan uji F dan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21. Adapun hasil olah data peneliti sebagai berikut :

---

<sup>55</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif di Lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17*. h. 153.

**Tabel 2. Uji Output SPSS Uji Linearitas Minat Transaksi (Y) ke Fasilitas (X1)**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			63.425	6	10.571	4.126	.001
MINAT TRANSAKSI * FASILITAS	Between Groups	Linearity	5.662	1	5.662	2.210	.141
		Deviation from Linearity	57.763	5	11.553	4.509	.001
	Within Groups		225.480	88	2.562		
Total			288.905	94			

*Sumber Data Output IBM Statistik SPSS 21*

**Tabel 3. Uji Output SPSS Uji Linearitas Minat Transaksi (Y) ke Pelayanan (X2)**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			58.701	6	9.784	3.740	.002
MINAT TRANSAKSI * PELAYANAN	Between Groups	Linearity	3.273	1	3.273	1.251	.266
		Deviation from Linearity	55.428	5	11.086	4.238	.002
	Within Groups		230.204	88	2.616		
Total			288.905	94			

*Sumber Data Output IBM Statistik SPSS 21*

Berdasarkan tabel uji linearitas diatas dimana persamaan regresi garis regresi diperoleh dari baris *Linearity* yaitu minat transaksi ke fasilitas F sebesar 2.210 dengan nilai signifikan 0.141, sedangkan minat transaksi ke pelayanan adalah diperoleh nilai F sebesar 1.251 dengan nilai signifikan 0.266. Kriteria pengujian yang diambil berdasarkan nilai probabilitas dengan aplikasi IBM Statistik SPSS 21. Dari hasil tabel diatas diperoleh nilai signifikansi linearity minat transaksi ke fasilitas adalah sebesar  $0.141 > 0.05$  yang artinya terdapat hubungan linear antara variabel minat transaksi (Y) ke variabel fasilitas (X1), sedangkan hubungan nilai signifikan linearity minat transaksi ke pelayanan adalah sebesar  $0.266 > 0.05$  yang artinya terdapat hubungan linear antara variabel Minat Transaksi (Y) ke variabel Pelayanan (X2).

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21. Adapun hasil olah data peneliti sebagai berikut :

**Tabel 4. Uji Output SPSS Uji Multikolinearitas Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.750	1.592		6.125	.000	
	FASILITAS	.129	.125	.116	1.032	.305	.841
	PELAYANAN	.058	.109	.060	.535	.594	.841

a. Dependent Variable: MINAT

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan hasil uji multikolinearitas antara fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) dengan diperoleh hasil nilai toleransi jika toleransi  $> 0.10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas dan jika nilai toleransi  $< 0.10$  maka terjadi Multikolinearitas, jika nilai VIF  $< 10.00$  tidak terjadi Multikolinearitas jika nilai VIF  $> 10.00$  maka terjadi Multikolinearitas. Maka dari hasil output diatas diperoleh nilai toleransi pada variabel fasilitas dan pelayanan (X1 dan X2) independent (bebas) ke variabel (Y) dependent (terikat) yaitu sebesar  $0.841 > 0.10$  tidak terjadi Multikolinearitas, sedangkan berdasarkan nilai VIF yaitu sebesar  $1.189 < 10.00$  tidak terjadi Multikolinearitas.

### 4. Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

Uji korelasi *Pearson Product Moment* adalah salah satu dari beberapa jenis uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 variabel yang berskala interval atau rasio, dimana dengan uji ini akan mengembalikan nilai

koefisien korelasi yang nilainya berkisar antara -1, 0 dan 1. Nilai -1 artinya terdapat korelasi negatif yang sempurna, 0 artinya tidak ada korelasi dan nilai 1 berarti ada korelasi positif yang sempurna. Rentang dari koefisien korelasi yang berkisar antara -1, 0 dan 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila semakin mendekati nilai 1 atau -1 maka hubungan makin erat, sedangkan jika semakin mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Berikut ini adalah patokan untuk mengukur kuat lemahnya hubungan dua variabel yaitu sebagai berikut :

No.	Nilai Korelasi	Intepretasi
1	0.00 - 0.199	Sangat Lemah
2	0.20 - 0.399	Lemah
3	0.40 - 0.599	Sedang
4	0.60 - 0.799	Kuat
5	0.80 - 1.000	Sangat Kuat

Uji korelasi *Pearson Product Moment* dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21. Hasil pengujian korelasi *pearson product moment* antara fasilitas dengan minat transaksi adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. Uji Output SPSS Uji Korelasi *Pearson Product Moment* Fasilitas (X1) ke Minat Transaksi (Y)**

		FASILITAS	MINAT
FASILITAS	Pearson Correlation	1	.140
	Sig. (2-tailed)		.176
	N	95	95
MINAT TRANSAKSI	Pearson Correlation	.140	1
	Sig. (2-tailed)	.176	
	N	95	95

Berdasarkan tabel output di atas korelasi nilai signifikan (2-tailed)  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima, jika nilai signifikan (2-tailed)  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima artinya  $H_a$  ditolak. Berdasarkan nilai signifikan (2-tailed) antara variabel Fasilitas (X1) dengan variabel Minat Transaksi (Y) nilai signifikan (2-tailed) yang didapat sebesar  $0.176 > 0.05$  yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel fasilitas dengan minat transaksi.

Berdasarkan nilai *pearson correlation* diketahui hubungan variabel Fasilitas (X1) dengan variabel Minat Transaksi (Y) adalah sebesar 0.140 artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa variabel fasilitas (X1) dengan variabel minat transaksi (Y) dimana koefisiennya sebesar 0.140 sangat lemah dilihat dari tabel interpretasi. Selanjutnya hasil pengujian korelasi *pearson product moment* antara pelayanan (X2) dengan minat transaksi (Y) adalah sebagai berikut :

**Tabel 6. Uji Output SPSS Uji Korelasi *Pearson Product Moment* Pelayanan ke Minat Transaksi (Y)**

		PELAYANAN	MINAT
PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.106
	Sig. (2-tailed)		.305
	N	95	95
MINAT TRANSAKSI	Pearson Correlation	.106	1
	Sig. (2-tailed)	.305	
	N	95	95

Berdasarkan tabel output di atas diperoleh nilai korelasi yaitu signifikan (2-tailed)  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak artinya  $H_a$  diterima, jika nilai signifikan (2-tailed)  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima artinya  $H_a$  ditolak. Berdasarkan nilai signifikan (2-tailed) antara variabel Pelayanan (X1) dengan variabel Minat Transaksi (Y) adalah sebesar  $0.305 > 0.05$  yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel pelayanan dengan minat transaksi.

0.05 yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel fasilitas dengan minat transaksi.

Berdasarkan nilai *pearson correlation* diketahui hubungan variabel Pelayanan (X1) dengan variabel Minat Transaksi (Y) adalah sebesar 0.106 artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa variabel pelayanan (X1) dengan variabel minat transaksi (Y) dimana koefisiennya sebesar 0.106 sangat lemah dilihat dari tabel interpretasi.

### **C. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis berisi tentang kebenaran hipotesis berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yang dirumuskan masing-masing hipotesis akan diuji kebenarannya dengan menggunakan uji analisis regresi linear berganda aplikasi IBM Statistik SPSS 21.

#### **1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Uji analisis linear berganda untuk menjelaskan variabel bebasnya lebih dari satu analisis regresi dengan digunakan untuk mengukur pengaruh suatu variabel bebas fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap variabel tidak bebasnya minat transaksi (Y).

Uji *t* parsial dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi (Y). Untuk hasil uji *t* parsial dapat dilihat tabel dibawah ini dengan menggunakan hasil aplikasi IBM Statistik SPSS 21 :

**Tabel 1. Pengujian Hipotesis Uji T Variabel Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.750	1.592		6.125	.000
1 FASILITAS	.129	.125	.116	1.032	.305
PELAYANAN	.058	.109	.060	.535	.594

a. Dependent Variable: MINAT

Berdasarkan tabel diatas dasar pengambilan keputusan dalam uji t parsial pertama diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel fasilitas (X1) terhadap minat transaksi (Y) adalah sebesar  $0.305 > 0.05$  dan nilai t hitung  $1.032 < t$  tabel  $0.2028$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh variabel fasilitas (X1) terhadap minat transaksi (Y).

Berdasarkan tabel diatas dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji t parsial kedua diketahui nilai signifikan yang diperoleh untuk pengaruh variabel pelayanan (X2) terhadap minat transaksi (Y) adalah sebesar  $0.594 > 0.05$  dan nilai t hitung sebesar  $0.535 < t$  tabel  $0.2028$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>2</sub> diterima dan H0 ditolak berarti terdapat pengaruh variabel pelayanan (X2) terhadap minat transaksi (Y).

**Tabel 2. Pengujian Hipotesis Uji F Minat Transaksi (Y)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.541	2	3.270	1.066	.349 <sup>b</sup>
	Residual	282.364	92	3.069		
	Total	288.905	94			

a. Dependent Variable: MINAT

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara simultan terhadap minat transaksi (Y) adalah sebesar  $0.349 > 0.05$  dan nilai F hitung sebesar  $1.066 > F$  tabel  $3.09$ , sehingga dapat

disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara simultan terhadap minat transaksi (Y).

## 2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana berpengaruh variabel independen (bebas) dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya, dengan seberapa jauh pengaruh independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen (terikat) koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai *R square* pada tabel model summary dengan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS 21 dibawah ini :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.150 <sup>a</sup>	.023	.001	1.752

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

Berdasarkan tabel diatas diketahui *R square* sebesar 0.023, hal ini mengandung arti bahwa tingkat pengaruh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara simultan terhadap variabel minat transaksi (Y) berpengaruh sebesar 0.23%.

Tabel 1. Interval Data Sampel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Berdasarkan tabel model summary terdapat pada hasil nilai *R Squarenya* dilihat tabel interval data sampel maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas

(X1) dan pelayanan (X2) memiliki pengaruh lemah terhadap variabel minat transaksi (Y) yaitu sebesar 0.23% dan sisa hasil sebesar 0.77% oleh variabel lain yang tidak diketahui oleh peneliti.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) Pelayanan terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Indonesia (Y). Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut :

##### **1. Fasilitas Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare**

Fasilitas yaitu penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan, agar kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi.<sup>56</sup>

Menurut Rhenald Kasali fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk kepentingan bersama dalam suatu kegiatan yang diberikan kepada nasabah.<sup>57</sup> Fasilitas merupakan faktor penunjang yang utama dalam kegiatan suatu produk, karena dan tenaga kerja, dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan syariah, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik serta fasilitas-fasilitas lainnya.

Fasilitas di Bank Syariah Indonesia di Parepare dimana menyediakan tempat bagi nasabah untuk menunggu nomor antriannya dan ruangnya full AC. Di dalam Bank Syariah Indonesia di Parepare juga menyediakan tempat pegadaian emas, ruang ATM (anjungan tunai mandiri) dan dilengkapi tempat cuci tangan dan hand sanitizer dan juga tersedia wifi untuk para nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Namun menurut saya fasilitas di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare belum tersedianya tempat parkir dikarenakan gedung di Bank Syariah Indonesia (BSI) belum cukup luas

---

<sup>56</sup> Adi Fasha Nurhadian, "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai", *Bisnis dan Iptek*, 12 No.1 (April 2019).

<sup>57</sup> Seanawati Oetama "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)", *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, (2017).

sehingga nasabah berkunjung di Bank Syariah Indonesia (BSI) masih memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan poros.

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjanya dengan adanya fasilitas, memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Dalam surat Al-Isra' Ayat 70 menjelaskan tentang rezki yang dilimpahkan kepada makhluk ciptannya.

مَمَّنْ كَثِيرٍ عَلَىٰ وَفَضَّلْنَاهُمْ الطَّيِّبَاتِ مَنَ وَرَزَقْنَاهُمْ مَوَالِجَ الْبَحْرِ الْبَرِّ فِي وَحَمَلْنَاهُمْ اَدْمَانِيَّ كَرَمًا وَّلَقَدْ  
تَفْصِيْلًا خَلَقْنَا هـ ﴿٧﴾

Terjemahnya :

Dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.<sup>58</sup>

Mengenai surah al-isra ayat 70 dimana Allah telah memberikan rezki yang baik dan memberikan kelebihan yang sempurna atas makhluk yang telah ia ciptakan maka dari itu kita sebagai makhluk ciptaannya harus selalu mensyukuri yang Allah telah ciptakan kelebihan yang diberikan harus dipergunakan sebaik mungkin, terutama pada sistem perbankan syariah itu sendiri harus mengikuti aturan syariat islam produk yang dikeluarkan, para karyawan harus bersikap sopan kepada nasabah.

---

<sup>58</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Terjemah. 231

1. Seberapa Baik Fasilitas di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare.

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
FASILITAS	73.646	94	.000	11.895	11.57	12.22

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam pengujian one sampel t test dimana jika nilai signifikan (2-tailed)  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai signifikan (2-tailed)  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, nilai signifikan (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas gedung, ATM (Anjungan Tunai Mandiri dan ruang tunggu yang memakai penyejuk ruangan berpengaruh secara baik pada minat transaksi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Maka di dapat hasil dari tabel diatas yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $73.646 < t_{tabel} 1.989$  maka  $H_0$  diterima.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza (2017) yang menemukan bahwa fasilitas berpengaruh baik pada Bank Syariah dan menimbulkan minat transaksi pada nasabah atau mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam.

Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam sebagai nasabah maupun non nasabah akan mempengaruhi untuk melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare itu sendiri. Hal ini sesuai dengan indikator yang dijelaskan oleh Chatrin Surya yaitu penampilan, keadaan lingkungan eksternal, kemampuan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan. Maka mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam akan menggunakan dan menganggap fasilitas yang telah disediakan di Bank Syariah

Indonesia (BSI) Parepare menghasilkan hasil yang positif atau baik bagi para penggunanya.

## 2. Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Kualitas pelayanan dalam islam merupakan bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa yang menyadarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang dijelaskan oleh syariat islam. Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>59</sup>

Pelayanan islam merupakan suatu keharusan yang pengoperasannya sesuai dengan prinsip syariah agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan kabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah yang merasakan kepuasan secara maksimum. Prinsip tolong-menolong Ta'awun mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya sebagaimana dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Maidah ayat 2 :

يَتَّبِعُونَ أَمَلًا حَرَامًا نَبِيَّتًا مَيِّتًا وَلَا الْقَالِيدَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلَا اللَّهُ شَعَابِرًا تَحْلُولًا أَمْثُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
تَعْتَدُوا أَنَّ الْحَرَامَ الْمَسْجِدِ عِنْدَكُمْ صَدُّوا أَنْ قَوْمِ شَنَا يُجْرِمَكُمْ مَعْدُوا وَلَقَاصِطًا حَلَّالًا تَمْ أَوْ إِذَا النُّورَ ضَوْرًا بِهِمْ مَنَفَضَلًا  
الْعَفَايشِدِيْدَاللَّيْنُ لَلْهَا التَّقْوَانِ لَعْدُواوَالْأَمْعَلُونَوَاتَعَاوَلَى وَالْتَّقْوَالْبِرَّ عَلَا وَتَعَاوَنُوا (٢)

Terjemahnya :

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.<sup>60</sup>

<sup>59</sup> Agus Ahyari, Manajemen Produksi: perencanaan sistem produksi, (Yogyakarta: BPFE, 1986), 128

<sup>60</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Terjemahan.

Mengenai surah Al-Maidah ayat 2 Allah menekankan kebaikan dan ketaqwaan dalam melakukan suatu pekerjaan agar yang dikerjakan mendapat keberkahan terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan agar nasabah merasakan puas dengan pelayanan diberikan oleh bank syariah. Pelayanan yang baik akan berdampak perusahaan ataupun minat nasabah dalam melakukan transaksi, dan para pekerja harus saling tolong-menolong kepada kepada teman kerja lainnya agar apa yang dikerjakaan lebih mudah dilakukan dengan bekerjasama dan menolong nasabah agar memberikan penjelasan yang kurang mengerti dengan sistem atau produk yang ada di bank syariah.

2. Seberapa Baik Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare.

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PELAYANAN	68.875	94	.000	12.768	12.40	13.14

Berdasarkan tabel data yang diperoleh dalam pengujian one sampel t test dimana jika nilai signifikan (2-tailed)  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai signifikan (2-tailed)  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, nilai signifikan (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan yang berperilaku sopan, dan membantu nasabah dalam bertransaksi berpengaruh secara baik pada minat transaksi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Maka di dapat hasil dari tabel diatas yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{hitung} 68.875 < t_{tabel} 1.989$  maka  $H_0$  diterima.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza (2017) yang menemukan bahwa pelayanan

berpengaruh baik pada Bank Syariah dan menimbulkan minat transaksi pada nasabah atau mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam.

Berdasarkan teori dari Muhtosim Arief pada kualitas pelayanan yang disusun pada indikator yaitu keandalan, daya tanggap, kepedulian yang diturunkan menjadi beberapa pernyataan yaitu melayani nasabah dengan baik, selalu siap sedia memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam transaksi, pegawai bank yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi transaksi, menjalin relasi komunikasi yang baik, pegawai bank berpenampilan menarik sesuai syariah.<sup>61</sup>

Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare sudah terbilang cukup baik dikarenakan semua karyawannya sangat ramah dan sopan dalam melayani nasabahnya yang datang, dilihat dari perilaku satpamnya yang selalu tersenyum ketika melayani nasabah dan selalu menanyakan kebutuhan dan keperluan nasabah yang berkunjung di Bank Syariah Indonesia (BSI). Semua karyawan selalu siap melayani nasabahnya yang kurang mengerti dalam melakukan suatu kegiatan transaksi.

### 3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.750	1.592		6.125	.000
	FASILITAS	.129	.125	.116	1.032	.305
	PELAYANAN	.058	.109	.060	.535	.594

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ( $H_1$ ) bahwa variabel Fasilitas ( $X_1$ ) bahwa tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

<sup>61</sup> Muhtosim Arief, "Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan", (Malang: Bayu Media Publishing 2006), h.17

hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan aplikasi IBM Statistik SPSS 21 diperoleh nilai t hitung sebesar 1.032 yang menunjukkan nilai t hitung < t tabel 0.2028 dimana uji 1 arah dengan taraf signifikansi variabel Fasilitas sebesar 0.025. Hal ini berarti di bawah 0.05 dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) ditolak dan ( $H_0$ ) diterima sehingga mengindikasikan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh positif signifikansi terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Wandira bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah pada Bank Syariah.

Pengaruh daya yang timbul dari sesuatu dan membentuk watak kepercayaan, akhlak atau perbuatan seseorang. Hadits memperbaiki akhlak :

أَلْأَخْلَاقُ صَالِحٌ أَتَمَّ بُعِثْتُ إِنَّمَا

Artinya :

Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia (H.R. Malik).

Maksud hadis diatas bisa dikatakan bahwa akhlak itu memiliki beberapa arti yang berbeda, perbedaan tersebut dapat dinilai dari berbagai aspek, salah satunya nilai kelakuan yang berhubungan dengan baik dan buruk kepada siapa perilaku tersebut ditujukan dan juga dapat dilihat dari objeknya.

Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai nasabah maupun non nasabah tidak mempengaruhi mahasiswa untuk melakukan suatu transaksi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) itu sendiri.

4. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.750	1.592		6.125	.000
1 FASILITAS	.129	.125	.116	1.032	.305
PELAYANAN	.058	.109	.060	.535	.594

a. Dependent Variable: MINAT

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) bahwa variabel pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung 0.535 yang menunjukkan  $>$  t tabel 0.2028 dengan demikian menunjukkan ( $H_2$ ) diterima dan ( $H_0$ ) ditolak. Mengindikasikan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Wandira bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah pada Bank Syariah.

Berdasarkan kualitas pelayanan yang disusun pada indikator yaitu *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empaty* (kepedulian). yang dimana diturunkan menjadi beberapa pernyataan yaitu melayani nasabah dengan baik, selalu siap sedia memberikan bantuan kepada nasabahnya dalam transaksi, pegawai bank yang dapat dipercaya dalam memberikan informasi transaksi, menjalin relasi komunikasi yang baik, pegawai bank berpenampilan menarik sesuai syariah. Pada 3 pernyataan pada variabel pelayanan ( $X_2$ ) menunjukkan setuju pada hasil jawaban kuesioner, dengan baiknya pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare akan membuat mahasiswa tertarik untuk melakukan suatu transaksi begitu pula

sebaliknya bila pelayanan yang buruk akan menurunkan minat transaksi mahasiswa di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

5. Variabel Yang Dominan Berpengaruh Secara Simultan Antara Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare.

Pengujian hipotesis pertama  $H_1$  dan hipotesis kedua  $H_2$  sudah dijelaskan keduanya di atas yang dimana hipotesis pertama tidak berpengaruh terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa FEBI sedangkan hipotesis kedua berpengaruh terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dapat disimpulkan bahwa Fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) kurang berpengaruh terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sedangkan pada Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

Hasil pengujian hipotesis ketiga bahwa variabel fasilitas dan pelayanan positif berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan uji F analisis regresi linear berganda yang ditunjukkan oleh uji t parsial dengan nilai  $F_{hitung} 1.066 > F_{tabel} 3.09$  ini berarti hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak. Menunjukkan bahwa variabel fasilitas ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara masing-masing variabel dapat diwakili oleh koefisien determinasi, hasil koefisien determinasi dari variabel fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare yang dinotasikan dalam besar  $R^2$  adalah 0.23% kemampuan model regresi dari penelitian ini menjelaskan variabel dependen yang artinya variabel fasilitas dan pelayanan yang dimiliki Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare dapat dijelaskan

variabel dependen sedangkan sisanya 0.77% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza yang menemukan bahwa ada pengaruh secara simultan Fasilitas dan Pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia. Semakin lengkap dan mudahnya fasilitas dan pelayanan yang dirasakan nasabah, semakin yakin nasabah terhadap transaksi di Bank Syariah dan timbullah rasa minat transaksi untuk di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.

Berdasarkan pemaparan diatas sudah jelas bahwa hasil penelitian menunjukkan variabel fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) sedangkan variabel pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI), adanya temuan penelitian ini Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare dapat lebih meningkatkan lagi fasilitas dan kualitas pelayanan agar dapat menarik minat masyarakat khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) dan agar dapat memenangkan persaingan bisnis antara lembaga keuangan bank lainnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Hasil nilai signifikan (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh baik pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.
2. Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare sudah cukup baik dan tidak kalah jauh dari bank-bank konvensional, nilai sig (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh baik pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.
3. Hasil uji t parsial pertama menunjukkan bahwa nilai t hitung  $1.032 < t$  tabel  $0.2028$  pada tingkat signifikansinya  $0.305 > 0.05$  lebih kecil dari 5% uji satu arah maka  $H_0$  diterima dan hipotesis pertama ditolak ( $H_1$ ) bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.
4. Hasil uji t parsial kedua menunjukkan bahwa nilai t hitung  $0.535 > t$  tabel  $0.2028$  pada tingkat signifikansinya  $0.594 > 0.05$  lebih kecil dari 0,05% uji satu arah maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis kedua diterima ( $H_2$ ) bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Hal ini berarti pelayanan yang semakin baik mengakibatkan minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga baik.

5. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung  $1.066 > F$  tabel 3.09 pada tingkat signifikansinya  $0.349 > 0.05$  lebih kecil 5% maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima, bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada mahasiswa FEBI IAIN Parepare. Koefisien determinasi ditunjukkan oleh R square adalah sebesar 0.23 atau 23% yang berarti bahwa minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan dan sisanya sebesar 0.77% atau 77% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain. Artinya semua variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap minat transaksi (Y) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare mempunyai pengaruh yang signifikan.

#### **B. Saran**

Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare sebagai lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa tidak bisa lepas pada faktor pelayanan dan fasilitas untuk menunjang kegiatannya. Maka dari hasil penelitian yang telah dilakukan diatas ada beberapa saran untuk Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya pada bagian fasilitas dan pelayanan, yaitu :

##### **a. Bagi IAIN Parepare**

Sebagai salah satu kampus Institut yang bersyariatkan islam maka diharapkan IAIN Parepare dapat bekerjasama dengan perusahaan perbankan terutama perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare dapat membuka unit di kampus IAIN Parepare agar mahasiswa atau mahasiswi bisa menjadi nasabah tetap bank syariah dan meluaskan produk-produk yang ada, dengan adanya unit bank

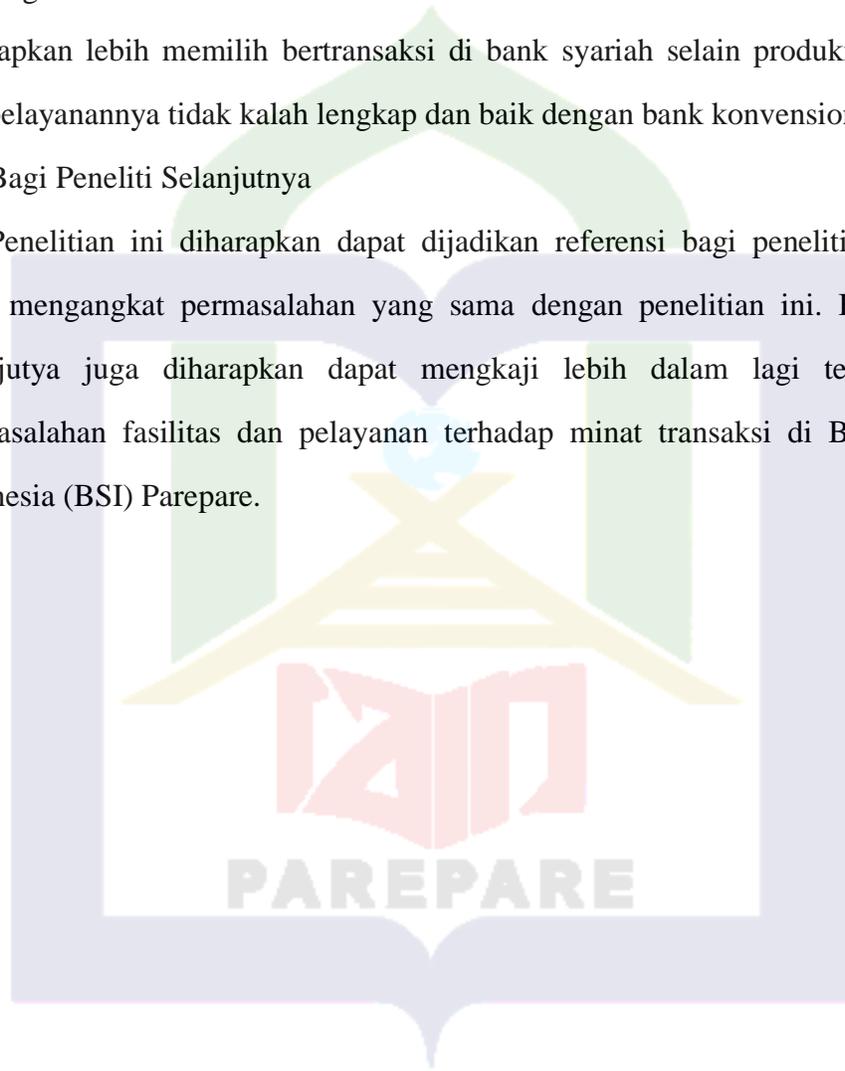
syariah mahasiswa akan lebih mudah mengakses atau melakukan transaksi penarikan atm (anjungan tunai mandiri), ataupun transaksi lainnya.

a. Bagi Fakultas Ekonomi

Bagi mahasiswa atau mahasiswi fakultas ekonomi dan bisnis islam juga diharapkan lebih memilih bertransaksi di bank syariah selain produknya, fasilitas dan pelayanannya tidak kalah lengkap dan baik dengan bank konvensional.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat permasalahan yang sama dengan penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mengkaji lebih dalam lagi terkait pokok permasalahan fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare.



## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Quran Al-Karim.*

Arief Muhtosim. Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Bayu Media Publishing (2006).

Abidin Zainal. "Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT. BRI Kantor Cabang Unggaran" *Jurnal Administrasi*. 12. no. 01.(2012).

Ahyari Agus. "Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi", Yogyakarta, (2015).

Anas Ibn Malik, *al-muwatta'*. Beirut: Dar Ihya al-turas al-Arabi, 1985.

Ali Al-Sais Muhammad. "Nasy' al-fiqh al-ijihaty wa At-waruh", Qahirah: Majma' al Buhus as-islamiyah (1970).

Badri Sutrisno. *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif* Yogyakarta: Ombak, (2012).

Basutami Putri Audina Cindhy. "Pengaruh Pelayanan, Lokasi Pengetahuan dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung di Ponogoro" *Jurnal Ilmu Manajemen* 06, no 03, (2018).

Basrowi dan Suwandi. "Memahami Penelitian Kualitatif", (2008).

Departemen Agama RI *Al-Quran dan Terjemahan Ayat tentang Wanita Shafiya* Solo: PT Tiga Serangkai Mandiri.(2016).

Departemen Pendidikan nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Cet.IV Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. (2014).

Emzir. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers,(2014).

Hirmawan Adi Risky Muh. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surokarta)*. Nasabah Publikasi (Surakarta: 2015).

Ibnu Faris ibn Zakariyah. Abu al-Husain Ahmad *Mu'jam Maqayis al-Lughah*, Juz II Beirut Dar al-Fikr li al-Taba'at wa al-Nasyr wa al-Tawzi' (1979).

Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Laporan Perbankan*. Edisi 1 Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.(2014).

Ismail. manajemen perbankan, Cet I.Kharisma Putra Utama. (2010).

Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada (2008).

- Kesumawati Nila.Dkk, *Pengantar Statistika Penelitian*.
- Khotler Philip. “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi 13 Jilid I Jakarta: Erlangga (2009).
- Lestari Puji. “Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Bertransaksi di Bank Konvensional”. Skripsi Sarjana; Jurusan (Perbankan Syariah): Jambi, (2021).
- Muhammad.S Antonio. (2001). *Bank Syariah : dari teori ke praktik* Jakarta: Gema Insani.
- Muhammad Fu’arad Abdul Baqi dan Al Lu’ Lu’ Wal Marjan. “Kumpulan Hadis Shahih Lengkap Bukhari Muslim”. Yogyakarta: Ghani Pressindo (2012).
- Muhammad. “*Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*”. Yogyakarta: UPP AMP YKPN (2015).
- Muhammad. *metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kuantitatif jakarta: rajawali pers* (2014).
- Nugroho Yohanes Anton. *it’s Easy. Olah Data Dengan SPSS* Yogyakarta: Skripta Media Creative. (2011).
- Noor Juliansyah. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis Disertai & Karya Ilmiah*.
- Nurhadian Fasha Adi. “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, *Bisnis dan Iptek*, 12 No.1, (2019).
- Oetama Seanawati. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit”, *Terapan Manajemen dan Bisnis*, (2017).
- Pusat Bahasa.*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. (2000).
- Pusat Bahasa.*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. (2000).
- Pertiwi dan Ritonga. “*Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Kotas Kisaran*” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 01, no 01, (2012).
- Reza Abdilla Ahmad. “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (studi pada Bank Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)”. Skripsi Sarjana; Jurusan (Perbankan Syariah): Lampung, (2017).
- Rudianto Hutomo. “Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderning Di Pati”, No.1 (2016).
- Rapidah. “*Kualitas Islami pada Perbankan Syariah*”, (2016).
- Riduwan. “*Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*”, (2014).
- Shaleh Rahman Abdul dan Wahab Abdul Muhib. “*Psikologi Suatu Penghantar dalam Perspektif Islam*”. Jakarta: Preaned Media. (2004).

- Sari Delila. “Analisis Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri” Skripsi Sarjana, Jurusan (Perbankan Syariah): Padangsidempuan. (2021).
- Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. (2011).
- Setyosari Punaji. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan* Jakarta: Prenada Media Group. (2010).
- Siregar Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif di lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.
- Sunarto Ridwan. “*Pengantar Statistika*”. Bandung: (2013).
- Supratikno Hendrawan. *Ekonomi Nurani vs Ekonomi Naluri*, Cet I Jakarta: Yayasan Tjiptono Fandy. “*Manajemen Jasa*”. Yogyakarta: Andi Offset. (2015).
- Tjiptono Fandy. *Strategi pemasaran*, Edisi I Yogyakarta: Andi Offset. (2007).
- Tim Penyusun. *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*. Draft FGD: IAIN Parepare. (2020).
- Trihendradi Cornelius. *Statistik Inferen Teori Dasar dan Aplikasinya menggunakan SPSS 12*. Jogjakarta: Andi Offset, (2005).
- Umam Khotibul. “Perbankan Syariah Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia”, (2016).
- Umar Husein. “Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, (2018).
- Usman Husaini dan Akbar Setiady Purnomo. “*Pengantar Statistika*”, (2015).
- Wandira Ayu. “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah” Skripsi Sarjana, Jurusan (Perbankan Syariah); Lampung.(2018).
- Wiji Nurastuti. *Tekhnologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu: (2011).
- Yupitr Evi dan Sari Linda Raina. “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah*”. Dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan 01, no. 01(2012).



# LAMPIRAN

PAREPARE

## Kuesioner Penelitian

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Petunjuk Kuesioner

Kuesioner ini terdiri dari berbagai pernyataan yang mungkin sesuai dengan pengalaman Saudara/i dalam menghadapi situasi hidup sehari-hari. Mohon memberikan tanda (√) pada setiap pernyataan yang anda pilih keterangan.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS	N
<b>FASILITAS (X1)</b>						
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Telah Memiliki Gedung Yang Cocok Dalam Mendukung Kegiatan Transaksi Keuangan.					
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Ruang Tunggu Yang Nyaman Bagi Para Nasabah.					
3	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Fasilitas Alat Pembayaran Seperti Tiket Pembayaran, Meja Yang Rapih Menarik Dan Mudah Dipahami.					
<b>PELAYANAN (X2)</b>						
.1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Melayani Nasabah Dengan Baik Dan Menyelesaikan Masalah Dengan Tepat					
2	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Pengetahuan Dan Pengalaman Yang Baik.					
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Selalu Memberikan Perhatian Dan Pemahaman Proses Transaksi Di Bank Kepada Nasabah Untuk Menjalin Relasi Komunikasi Yang Baik Pada Nasabah.					
<b>MINAT (Y)</b>						
1	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Percaya Pada Kinerja Bank Syariah Indonesia. Nasabah Untuk Menjalin Relasi Komunikasi Yang Baik Pada Nasabah.					

2	Saya TertarikMelakukanTransaksiDi Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena MampuMemenuhiKebutuhanMahasiswa/nasabah.					
3	Saya TertarikMelakukanTransaksiDi Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena InformasiYang SayaDapatkanSelamaPerkuliahanDi IAIN Parepare.					



Tabulasi Data Uji Instrumen Variabel X1, X2 dan Y

No	Nama Responden	Pernyataan Variabel X1				Pernyataan Variabel X1				Pernyataan Variabel X1			
		1	2	3	Jumlah	1	2	3	Jumlah	1	2	3	Jumlah
1	Lisdayanti	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
2	Irma	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	4	11
3	Muh.Syarwan	4	3	3	10	5	5	5	15	4	4	4	12
4	Hasrianti	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
5	Ahmad Adriansyah	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12
6	Fadillah Aisyah Akkas	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	3	12
7	Hardiani	4	5	4	13	4	3	4	11	4	3	3	10
8	Yunita Ramadhanti	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	3	11
9	Asdar	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
10	Adinda Khotifah Sangker	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10
11	Baby Ayrin	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12
12	Mina	4	4	3	11	3	4	4	11	2	2	2	6
13	Anriani	4	5	5	14	5	5	5	15	4	2	2	8
14	Mutmainnah	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	3	11

15	Rahma	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
16	Wahida	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11
17	Anggi Aulia Syahrir	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
18	Una Juwita	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9
19	Arifna Sari	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
20	Sri Ayu Utami Ahmad	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12
21	Sriwahyu Nengsi	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12
22	Ramona	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
23	Megawati M	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	4	12
24	Syamsinar	5	5	3	13	5	5	5	15	4	3	4	11
25	Ramlah	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11
26	Dwi Reski Putri	4	3	4	11	4	3	3	10	4	5	3	12
27	Muhammad Ibnu	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	5	14
28	Ega Mawarni Suwardi	4	4	3	11	4	5	5	14	3	4	4	11
29	Rabiatul Hadawiah	4	5	3	12	4	3	4	11	4	4	4	12
30	Arafah	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11

31	Wati	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10
32	Paramita Salama	4	4	4	12	5	5	4	14	3	4	4	11
33	Rismah	4	3	3	10	5	5	5	15	4	3	3	10
34	Uswatun Hasanah	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	3	10
35	Atma Fadillah	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	10
36	Ihsan Julianto	3	4	4	11	5	5	5	15	3	4	4	11
37	Muhammad Irfan Anto	5	4	5	14	4	4	4	12	5	3	4	12
38	Sulistiwati	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	5	14
39	Susanti	4	4	4	12	4	4	5	13	3	4	3	10
40	Septiana Lestari	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
41	Surianti	4	4	5	13	4	3	4	11	4	3	2	9
42	Rosila	3	3	4	10	5	4	4	13	5	5	5	15
43	Risna	5	4	5	14	4	4	4	12	3	4	4	11
44	Reza Rahadi	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13
45	Haslina	3	4	3	10	4	5	5	14	4	5	5	14
46	Nursafitri	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11

47	Nispa Santi	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
48	Mildawati	4	4	4	12	5	5	5	15	3	3	3	9
49	Irna	3	3	3	9	5	5	5	15	4	3	4	11
50	Kiki Nuramaliah	3	4	3	10	5	5	5	15	4	4	4	12
51	Masriadi	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
52	Citra Maya	3	4	3	10	5	5	5	15	4	4	4	12
53	Hardiyani Herman	4	4	3	11	5	5	5	15	5	3	5	13
54	Nuaramalia	4	4	3	11	5	5	5	15	3	4	3	10
55	Cici Nuramaliah	4	3	4	11	5	5	5	15	4	5	4	13
56	Febriana Bahtiar	4	4	4	12	5	4	5	14	3	4	4	11
57	Musdalifah Nurdin	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	12
58	Abdul Triwanzah	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
59	Amraini Ridwan	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
60	Astrina	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	4	12
61	Nurasia	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
62	Nabilah Audi	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14

63	Nur Dahril	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9
64	Nur Elmi Amaliah	3	3	3	9	3	3	3	9	4	5	4	13
65	Annisa	3	3	3	9	3	3	3	9	5	4	5	14
66	Riskayanti	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12
67	Irma	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12
68	Wiki Reskitulasis Muslim	5	2	4	11	4	2	4	10	4	4	4	12
69	Nurchaya Usman	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15
70	Fitriani	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	4	12
71	Fitri Inriani	4	4	4	12	5	5	4	14	4	2	5	11
72	Ariska	4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	4	13
73	Riska Bahmar	2	4	4	10	2	5	5	12	5	5	5	15
74	Hastina Sudirman	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15
75	Nurhidayah	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	4	13
76	Arfiani Usman	4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	5	15
77	Idhul Riandi	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12
78	Salmiah Mattoreang	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

79	Asrina	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	3	12
80	Hardianti	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	5	15
81	Fajriani P	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	5	15
82	Yunita	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
83	Karmila Sari	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
84	Sarah Sahid	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	4	13
85	Rahmadani Pantong	4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	5	13
86	Dian Winanda	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	4	13
87	Rina Yustika	5	3	3	11	4	4	3	11	4	3	3	10
88	Abdul Rahman	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
89	Andi Asrul Hamka	4	4	4	12	5	5	3	13	4	3	4	11
90	Rina Maming	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15
91	Asma Askar	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13
92	Alfina	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
93	Intan Purnama	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13
94	Khairunnisa	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12

95	Muthia	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11
----	--------	---	---	---	----	---	---	---	----	---	---	---	----



MINISTRY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil Validasi Uji Instrumen Variabel X1, X2 dan Y

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
X1.1	0,780	0,168	000"	Valid
X1.2	0,775	0,168	000"	Valid
X1.3	0,850	0,168	000"	Valid

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
X2.1	0,849	0,168	000"	Valid
X2.2	0,854	0,168	000"	Valid
X2.3	0,842	0,168	000"	Valid

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Nilai Sig	Keputusan
Y1	0,756	0,244	012"	Valid
Y2	0,841	0,244	000"	Valid
Y3	0,870	0,244	000"	Valid

Hasil Reliabilitas Uji Instrumen Variabel X1, X2 dan Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,827	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,845	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,836	4

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	63,425	6	10,571	4,126	,001
		Linearity	5,662	1	5,662	2,210	,141
		Deviation from Linearity	57,763	5	11,553	4,509	,001
	Within Groups	225,480	88	2,562			
Total	288,905	94					

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	58,701	6	9,784	3,740	,002
		Linearity	3,273	1	3,273	1,251	,266
		Deviation from Linearity	55,428	5	11,086	4,238	,002
	Within Groups	230,204	88	2,616			
Total	288,905	94					



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.273/In.39.8/PP.00.9/01/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : DESTRY AYU PRAMAWANTI  
Tempat/ Tgl. Lahir : MANOKWARI, 11 DESEMBER 1998  
NIM : 17.2300.118  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : IX (SEMBILAN)  
Alamat : JL. RAJAWALI BLOK F NO. 22, KELURAHAN LOMPOE,  
KECAMATAN BACUKIKI, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TERHADAP MINAT TRANSAKSI PADA MAHASISWA FEBI IAIN PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Januari sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

26 Januari 2022

Dekan,



*emil*  
Muhammad Kamal Zubair

SRN IP0000077



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 25594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pangparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 77/IP/DPM-PTSP/2/2022**

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 45 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
 NAMA : **DESTRY AYU PRAMAWANTI**  
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSITITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**  
 ALAMAT : **JL. RAJAWALI PERUMNAS WEKKE`E BLOK F No. 22 PAREPARE**  
 UNTUK : **melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :**

JUDUL PENELITIAN : **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TERHADAP MINAT TRANSAKSI PADA MAHASISWA FEBI IAIN PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **28 Januari 2022 s.d 30 Maret 2022**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
 Pada Tanggal : **02 Februari 2022**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**



**Hj. ST RAHMAH AMIR ST, MM**  
 Pangkat : **Pembina, (IV/A)**  
 NIP : **19741013 200604 2 019**



PAREPARE

**Biaya : Rp. 0,00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **SSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax.24404  
Po Box 909 Parepare 91100 website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email : mail@iainpare.ac.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : B-1792/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare menerangkan sesungguhnya bahwa :

Nama : DESTRY AYU PRAMAWANTI  
Tempat/Tanggal Lahir : Manokwari, 11 Desember 1998  
Nim : 17.2300.118  
Fakultas/ Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Alamat : JL. RAJAWALI PERUMNAS WEK'E'E BLOK F NO. 22, KOTA PAREPARE

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di IAIN Parepare dengan Judul Skripsi :  
**"PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TERHADAP MINAT TRANSAKSI PADA MAHASISWA FEBI IAIN PAREPARE"**  
Mulai Tanggal 02 Februari - 17 Mei 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

17 Mei 2022  
Dekan,



Hamdani  
Muhammad Kamal Zubair

Kuesioner Penelitian

Nama : *Hasbua Sudirman*  
 Prodi : *Manajemen Zakat Waqaf*  
 Jenis Kelamin Dan Usia : *23 tahun*

Petunjuk Kuesioner

Kuesioner ini terdiri dari berbagai pernyataan yang mungkin sesuai dengan pengalaman Saudara/i dalam menghadapi situasi hidup sehari-hari. Mohon memberikan tanda (✓) pada setiap pernyataan yang anda pilih keterangan.

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju
- N = Netral

FASILITAS (X1)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS	N
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Telah Memiliki Gudang Yang Cocok Dalam Mendukung Kegiatan Transaksi Keuangan	✓				
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Ruang Tunggu Yang Nyaman Bagi Para Nasabah		✓			
3	Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Fasilitas Alut Pembayaran Seperti Tiket Pembayaran, Meja Yang Rapuh Menarik Dan Mudah Dipahami	✓				

PELAYANAN (X2)

1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Melayani Nasabah Dengan Baik Dan Menyelesaikan Masalah Dengan Tepat		✓			
2	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Memiliki Pengetahuan Dan Pengalaman Yang Baik	✓				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Selalu Memberikan Perhatian Dan Pemahaman Proses Transaksi Di Bank Kepada Nasabah Untuk Menjalin Relasi Komunikasi Yang Baik Pada Nasabah		✓			

MINAT (Y)

1	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Percaya Pada Kinerja Bank Syariah Indonesia	✓				
2	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Mudah Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Nasabah	✓				
3	Saya Tertarik Melakukan Transaksi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare Karena Informasi Yang Saya Dapatkan Selama Berkunjung Di IAIN Parepare	✓				

DOKUMENTASI



## BIODATA PENULIS



Destry Ayu Pramawanti. Penulis lahir di Manokwari pada tanggal 11 Desember 1998, anak kedua dari tiga bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Bambang Riyanto dan Nurhayati Sami. Pendidikan Sekolah penulis tempuh di Mulai pada tahun 2004 mulai bersekolah di TK AL-AQSHA Parepare setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan pada tahun 2005 di SD Negeri 85 Parepare, selanjutnya pada tahun 2011 penulis masuk Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan pada tahun 2013 di SMK Negeri 3 Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis telah menyelesaikan studi dengan judul skripsi *“Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Minat Transaksi (Pada Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare)”*.