BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary)* antara pihak-pihak yang memiliki dana (*surplus unit)* dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit)*, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran. Disamping itu, bank juga sebagai industri yang dalam kegiatan usahanya mengandalkan kepercayaan masyarakat sehingga tingkat kesehatan bank perlu dipelihara. Kestabilan lembaga perbankan sangat dibutuhkan dalam perekonomian negara. Kestabilan ini tidak hanya dilihat dari jumlah uang beredar namun juga dilihat dari jumlah bank yang ada sebagai penyelenggara keuangan.[2]

Di negara Indonesia sendiri, keberadaan dunia perbankan menunjukkan keeksistensiannya pada saat meletusnya krisis ekonomi yang terjadi pada akhir tahun 1997 yang juga merupakan awal mula penyebab perubahan kondisi perbankan di Indonesia. Banyak bank-bank konvensional saat itu berjumlah 240 mengalami *negative spread* yang masuk kedalam kategori bank tidak sehat yang mengakibatkan banyaknya bank yang terkena likuidasi. Namun hal ini berbeda dengan perbankan yang menggunakan prinsip syariah. Hal ini disebabkan oleh bank syariah tidak dibebani oleh

[2] Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 2

nasabah membayar bunga simpanannya melainkan bank syariah hanya membayar bagi hasil yang jumlahnya sesuai dengan tingkat keuntungan yang diperoleh dalam sistem pengelolaan perbankan syariah.

Persaingan di dunia perbankan tidak lagi menggairahkan, hal ini disebabkan jumlah bank berkurang dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan di Indonesia menurun drastis. Oleh karena itu, pihak Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat mengeluarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-undang dimaksud untuk mengatur dengan rinci landasan hukum, serta jenis-jenis usaha yang dapat diopersikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang ini memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah dan bahkan mengonvoi diri secara total menjadi bank syariah.[3]

Peluang tersebut tentunya disambut oleh kalangan perbankan konvensional. Dengan adanya perkembangan perusahaan perbankan di Indonesia yang semakin pesat dan memiliki landasan hukum yang memadai maka mulai banyak muncul perbankan-perbankan yang berlandaskan syariah. Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam, dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. Bank Syariah hendakya benar-benar dioperasionalkan sesuai dengan syariah sehingga segala produk-produk yang ditawarkan dan dihasilkan dari Bank Syariah dapat membawa kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin. Tujuan dari pendirian perbankan yang berlandaskan

---

[3] Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik,* (Jakarta: PT Gema Insani, 2001), hlm. 26

syariah ini adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Qur'an dan As Sunnah.

Beberapa bank yang dikonversi dan bahkan sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka divisi atau cabang syariah dalam institusinya. Sebagian lainnya bahkan berencana mengkonversi diri sepenuhnya menjadi bank syariah. Selain itu sejumlah bank mulai membenahi manajmen serta melakukan strategi yang tepat, guna meraih nasabah secara maksimal dengan melalui penawaran di berbagai produk-produknya. Munculnya produk-produk baru dengan beraneka ragam fasilitas, akhirnya memaksa para bankir untuk menentukan suatu cara yang tepat dan menjadikan produk yang ditawarkan berbeda dengan produk-produk bank lain.[4]

Langkah strategis pengembangan perbankan syariah yang telah di upayakan antara lain adalah dengan cara pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang Unit Usaha Syariah (UUS) atau konversi sebuah bank konvensional menjadi bank syariah. Langkah strategis ini merupakan respon dan inisiatif dari perubahan Undang – Undang perbankan no. 10 tahun 1998. Undang-undang pengganti UU no.7 tahun 1992 tersebut mengatur dengan jelas landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang

[4] Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 4

dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah.[5]

Seiring berjalannya waktu produk-produk transaksi syariah cukup diminati oleh banyak orang. Dengan perkembangan tersebut memaksa Bank Indonesia (Bl) menciptakan sebuah terobosan yaitu munculnya PBI No. 8/3/PBI/2006, yang diharapkan mampu mendorong kemampuan sistem perbankan nasional dalam melayani dan menyediakan kemudahan bertransaksi syariah. Peraturan inilah yang menjadi Iandasan dasar bagi cabang bank konvensional yang telah memiliki Unit Usaha Syariah dalam melaksanakan transaksi syariah.

Selain produk sebagai daya tarik nasabah menabung di bank, kualitas pelayanan juga dapat berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menabung di bank. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pelayanan pelanggan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan

[5] BI "*Undang-Undang terkait Bank Indonesia*", diakses dari https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Contens/Default.aspx, pada tanggal 10 Maret 2019 pukul 15.35 WIB.

meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Pelayanan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah sehingga bank harus merumuskan pelayanan bermutu melalui sudut pandang nasabah tersebut. Begitu juga dengan kehadiran beragam layanan perbankan di Indonesia yang berlomba-lomba memberikan pelayanan bermutu bagi setiap nasabahnya. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermatipermintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Nasabah dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.[6]

Bank syariah yang ada di Indonesia memang berkembang cukup signifikan. Hal ini ditandai dengan jumlah bank syariah yang ada di Indonesia mengalami peningkatan tiap tahunnya. Berdasarkan data yang didapat dari Ipotnews per bulan November 2018. Indonesia menjadi negara dengan jumlah institusi keuangan syariah terbanyak di dunia dengan Iebih dari 5.000 institusi yang terdiri atas 34 Bank Syariah, 58 operator takaful atau asuransi syariah, 7 Modal Ventura Syariah, 163 Bank Perkreditan Rakyat Syariah, 4500-5500 Koperasi Syariah atau Baitul Maal wat Tamwil, dan satu institusi pegadaian syariah. Pengurus Pusat Masyarakat Ekonomi Syariah (MES), M. Bagus Teguh, menyebutkan bahwa perlu keberpihakan dari seluruh stakeholder di negeri ini agar dapat meningkatkan lembaga keuangan berbasis syariah. Menurutnya, Market share keuangan syariah baru sekitar 5,7 persen. Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah, hingga akhir tahun Ialu, total

[6] Basu Swasta, *Manajemen Penjualan*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm. 158

aset perbankan syariah baru mencapai Rp424,181 triliun.

Dengan peningkatan tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa suatu saat Indonesia akan menjadi global player keuangan syariah di dunia. Pernyataan tersebut didasarkan karena Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar yang ada didunia. Hal ini tentunya cukup menguntungkan Indonesia, karena dengan jumlah penduduk muslim yang cukup besar menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan bank syariah yang ada di Indonesia.

Bank syariah sebenarnya sudah menawarkan beragam produk perbankan. Produk-produk bank syariah mencakup Alwadi'ah (simpanan), pembiayaan dengan bagi hasil (Al-musyarakah dan Al- mudharabah,), Bai'Al-Murabahah Bai'assalam, Bai'Al-istih'na, AI-ljarah (Leasing), Al-Kafalah (garansi). Produk-produk bank syariah memiliki perbedaan yang sangat mendasar dengan bank konvensional dan hal inilah yang menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk menabung di bank syariah.

Penelitian yang dilakukan Desiana, Dewi Susilowati, dan Negina Kencono Putri tentang "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah di Kota Tasikmalaya" pada Jurnal Ilmu Akuntansi memiliki hasil di antaranya adalah faktor bagi hasil, kualitas agama, pendidikan, pendapatan, produk dan pelayanan. Dalam faktor tersebut kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor utama yang memunculkan hasil paling signifikan dengan nilai t hitung pada uji t ialah 7,280 dan signifikansi 0,00. Dari penelitian tersebut maka peneliti ingin

membuktikan apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan benar mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung dengan lokasi yang berbeda yakni di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Tabel 1.1
Fasilitas Perbankan di Kabupaten Tulungagung
Banking Facilities at Tulungagung Municipality and Regency
2018[7]

Uraian		Kantor Pembantu	Kantor cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas	ATM
Explanation		*Auxiliary Office*	*Branch Office*	*Auxiliary Branch Office*	*Cash Office*	*Debit Card Machine*
1	**a. Bank Pemerintah**	-	2	36	1	106
	a. Goverment Banks					
	b. Bank Syariah Pemerintah	-	1	2	-	4
	b. Government Shariah/Islamic Banks					
2	**Bank Pembangunan Daerah**	-	1	5	6	19
	Regional Government Banks					
3	**a. Bank Swasta Nasional**	-	2	1	1	46
	a. National Private Banks					
	b. Bank Syariah Swasta	-	-	-	-	-
	b. Shariah/Islamic Private Banks					
4	**Bank Perkreditan Rakyat**	10	14	29	-	-
	Rural Banks					
Jumlah/*Total*		10	20	73	8	175

Sumber : Bank Indonesia Cabang Kediri
Source : Indonesian Bank of Kediri Branch

Perkembangan bank syariah yang pesat di Indonesia juga terjadi di Kabupaten Tulungagung Sampai saat ini, jumlah bank syariah yang ada di

[7] BPS Tulungagung "*Keuangan*" diakses dari https://Tulungagungkota.bps.go.id/staticable/2019/10/02/947/10-1-bank-umum-dan-badan-perkreditan-rakyat-bpr-2018.html, pada tanggal 12 April 2020 pukul 16:50 WIB

Kabupaten Tulungagung mengalami peningkatan. Fasilitas perbankan di Kabupaten Tulungagung berjumlah 7 (bank syariah pemerintah) dimana terdiri dari 1 kantor cabang, 2 kantor cabang pembantu, dan 4 ATM. Salah satunya yang akan saya jadikan objek penelitian adalah PT BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Potensi yang dimiliki Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu daerah dengan komposisi masyarakatnya yang cukup heterogen, tentunya memiliki suatu potensi besar bagi perkembangan perbankan syariah, karena target nasabah menjadi lebih variatif. Untuk mengetahui perkembangan jumlah nasabah di BRI Syariah Tulungagung, maka peneliti mengambil beberapa data pendukung yang dapat dijadikan sebagai gambaran perkembangan jumlah nasabah pada bank tersebut. Berikut ini perkembangan jumlah nasabah di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung:

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah Penabung BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung selama 3 periode (2017-2019)[8]

Nama Produk	**Jumlah Nasabah**		
	Tahun 2017	**Tahun 2018**	**Tahun 2019**
1. Tabungan	9758 orang	11715 orang	13390 orang
2. Deposito	155 orang	149 orang	185 orang
3. Giro	2 orang	2 orang	3 orang
Total Jumlah Nasabah	**9915 orang**	**11866 orang**	**13578 orang**

Sedangkan jumlah nasabah pembiayaan di BRI Syariah Tulungagung adalah:

[8] Laporan Keuangan BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung Periode 2019

Tabel 1.3

Jumlah Nasabah Pembiayaan[9]

Tahun	2019
Pembiayaan	538 orang
Jumlah Nasabah	**538 orang**

Berdasarkan paparan penjelasan di atas, yang menjadi alasan peneliti mengambil objek penelitian BRI Syariah Tulungagung karena peneliti merasa bahwa keberadaan BRI Syariah dapat diharapkan benar-benar mampu menjaga kualitas produk dan layanan dengan menjalankan visi dan misi serta tugas-tugasnya sebagai perbankan yang menyandang gelar syariah dengan bank-bank lainnya demi menjaga dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Khususnya pada BRI Syariah Tulungagung yang mana populasinya lebih spesifik sehingga pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih detail mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

Kemudian karena melihat perkembangan jumlah nasabah penabung dari tahun 2017 hingga tahun 2019 mengalami perkembangan yang cukup pesat, maka peneliti tertarik untuk meneliti apa yang menjadi penyebab atau faktor perkembangan jumlah nasabah tersebut. Oleh karena itu, dari uraian di atas menarik untuk dikaji lebih dalam dan akan dilakukan analisis yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung"**

[9] Laporan Keuangan BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung Periode 2019

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Penelitian mengenai kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung ini mengambil lokasi di BRI Syariah Tulungagung, yang beralamat di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung.

Penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada:

a. Pertama, kualitas produk dan pelayanan adalah faktor utama dalam mendorong nasabah dalam menggunakan produk bank dan menciptakan loyalitas nasabah pada perusahaan sehingga berpengaruh pada *revenue* jangka panjang. Apabila nasabah merasa puas dengan produk dan pelayanan yang disediakan maka sikapnya terhadap perusahaan akan lebih baik dan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.
b. Kedua, BRI Syariah sebagai salah satu perbankan syariah memiliki potensi besar dalam mengembangkan perekonomian berbasis nilai Islam.
c. Ketiga, banyaknya penelitian sejenis dengan mengambil cakupan objek penelitian yang luas. Pemilihan lokasi penelitian yang lebih spesifik diharapkan mampu memberikan hasil penelitian yang lebih berkualitas.

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas, terarah, dan tidak meluas. Oleh karena itu skripsi ini membatasi masalah sebagai berikut:

a. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai kualitas produk yang terdiri dari pendanaan dan juga pembiayaan serta kualitas pelayanan perusahaan.
b. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa nasabah di BRI Syariah Tulungagung.
c. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya berfokus pada kualitas produk perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung khususnya pada BRI Syariah Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk pendanaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung ?
2. Apakah kualitas produk pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung ?
3. Apakah kualitas pelayanan perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara parsial kualitas produk pendanaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.
2. Untuk menguji secara parsial kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.
3. Untuk menguji secara parsial kualitas pelayanan perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis 1

H_0: Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pendanaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

H_1: Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pendanaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

Hipotesis 2

H_0: Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

H_1: Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk pembiayaan

terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

Hipotesis 3

H_0: Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

H_1: Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

Hipotesis 4

H_0: Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung

H_1: Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung

Untuk hipotesis statistik sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Jika probabilitas > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika probabilitas < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

F. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teori

   a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

   b. Untuk menambah referensi tentang kajian perbankan serta sebagai bahan referensi penelitian yang sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Peneliti

      Untuk menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang perbankan syariah terkait pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

   b. Bagi Akademik

      Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah nilai pengetahuan mengenai perbankan syariah yang terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung, serta sebagai sumbangan kebendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

   c. Bagi PT BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung

      Memberikan informasi bagi pengelola perbankan terkait keputusan

masyarakat untuk menabung. Serta dapat memberikan manfaat sebagai salah satu sumber informasi keputusan nasabah dalam menabung apabila dikaitkan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

d. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dapat menjadi referensi tentang penelitian yang sejenis terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BRI Syariah Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.[10]

b. Produk adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi itu.[11]

c. Pendanaan adalah penyediaan dana.[12]

d. Pembiyaan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.[13]

e. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).[14]

---

[10] KBBI "*Pengertian Kualitas*", diakses dari https://kbbi.web.id/kualitas.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:22 WIB.

[11] KBBI "*Pengertian Produk*", diakses dari https://kbbi.web.id/produk.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:26 WIB.

[12] KBBI "*Pengertian Pendanaan*", diakses dari https://kbbi.web.id/dana.html diakses pada 2 Juni 2020 pukul 07:29 WIB

[13] KBBI "*Pengertian Pembiayaan*", diakses dari https://kbbi.web.id/pembiayaan.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:32 WIB.

f. Keputusan adalah perihal yang berkaitan dengan segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, dipikirkan, dan sebagainya)[15]

g. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).[16]

h. Menabung adalah menyimpan uang (di celengan, pos, bank, dan sebagainya).[17]

2. Definisi Operasional

a. Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi, dan sifat suatu produk baik barang ataupun jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

b. Pendanaan adalah cara memperoleh dana yang diperlukan baik sebagai modal utama maupun dana tambahan untuk pengerjaan proyek, program, atau portofolio yang dialokasikan demi berjalannya sebuah perusahaan, organisasi, ataupun proyek.

c. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank

---

[14] KBBI "Pengertian Pelayanan", diakses dari https://kbbi.web.id/pelayanan.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:34 WIB.

[15] KBBI "*Pengertian Keputusan*", dikases pada https://kbbi.web.id/putus.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:36 WIB.

[16] KBBI "*Pengertian Nasabah*", diakses dari https://kbbi.web.id/nasabah.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:39 WIB.

[17] KBBI "*Pengertian Tabungan*", dikases dari https://kbbi.web.id/tabung.html, pada tanggal 2 Juni 2020 pukul 07:40 WIB.

dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

d. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
e. Keputusan nasabah menabung adalah suatu tindakan yng dilakukan oleh seorang nasabah dalam melakukan transaksi pada bank secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang skripsi ini, penulis menyusun penelitian ini menjadi enam bab yang rinciannya sebagai berikut:

Bagian Awal, terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

Bab I pendahuluan, dalam bab ini memaparkan secara singkat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi opersional, serta sistematika pembahasan. Sehingga pembahasan pada bab I ini dapat membantu penjabaran teori-teori yang dibutuhkan pada bab selanjutnya yaitu bab II.

Bab II landasan teori, dalam bab ini memaparkan secara singkat tentang kerangka teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, dan seterusnya (jika ada), kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian (jika diperlukan). Sehingga pembahasan bab pada II ini dapat menjadi acuan pada metolodologi penelitian berikutnya yaitu pada bab III.

Bab III metode penelitian, bab ini menguraikan tentang beberapa hal yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data. Sehingga uraian pada bab ini dapat menjadi acuan untuk penelitian yang akan dilakukan dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian serta menjelaskan hasil penelitian pada bab selanjutnya yaitu bab IV.

Bab IV hasil penelitian, pada bab ini adalah inti dari pembahasan yang berisi tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis). Sehingga hasil yang didapatkan pada penelitian ini dapat dianalisis pada pembahasan di bab selanjutnya yaitu bab V.

Bab V pembahasan, bab ini berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data. Dimana pembahasan dan analisis hasil penelitian ini dapat memberikan kesimpulan yang akan dilakukan pada bab berikutnya yaitu bab VI.

Bab VI penutup, Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran atau rekomendasi.

Bagian akhir, terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.