

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan di Indonesia masih menjadi sarana utama untuk membantu beberapa kegiatan yang berkaitan dengan ekonomi masyarakat pada umumnya. Disisi lain bank dikenal sebagai tempat penukaran uang, pemindahan uang, serta sebagai penerima segala bentuk pembayaran dan setoran. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan untuk menghimpun, meminjamkan, dan menyalurkan dana dari masyarakat dan untuk masyarakat dalam bentuk cek, giro, dan deposito. Bank syariah dapat dikatakan sebagai tempat penyaluran, perantara, dan penyimpanan dalam pembayaran yang memiliki tata cara dan operasionalnya berlandaskan syariah Islam.¹

Secara garis besar, bank terdiri dari dua macam, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan salah satu bank yang memiliki kegiatan usaha secara konvensional yang terdiri dari Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan bank syariah merupakan salah satu dari lembaga keuangan yang berperan sebagai wadah penghimpunan dana atau pembiayaan yang menggunakan prinsip syariah. Bank syariah berdiri pada tahun 1991 yang mana dipelopori oleh berdirinya bank muamalat dan pada tahun 1992 bank syariah mulai beroperasi.

Dari kedua bank ini, bank konvensional dan bank syariah memiliki ciri-ciri dan perbedaan pada kontrak pembiayaan yang mana bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, sedangkan pada bank konvensional perjanjian

¹ "Buku Manajemen Perbankan Syariah.pdf," t.t.

penerimaan keuntungan ditetapkan di awal. Keuntungan pada bank syariah bersifat tidak memaksa dan ditentukan oleh kelayakan tanggungan resiko serta keikhlasan masing-masing. Serta semua kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS), sedangkan kegiatan operasional bank konvensional diawasi oleh Dewan Komisaris dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Adapun prinsip-prinsip yang menjadi landasan perbankan syariah diantaranya yaitu bebas dari riba dan bebas dari segala sesuatu yang bersifat *spekulatif*, maka dari itu bank syariah ini memang dianjurkan untuk kaum muslim sebagai sarana penghimpunan dana. Akan tetapi, pada kenyataannya terdapat banyak kaum muslim yang tidak tertarik dengan jasa bank syariah. Hal ini diperkuat setelah keluarnya Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) mengenai bunga bank yang dinyatakan riba pada bank konvensional dan muncullah pembuatan bank yang bersistem syariah untuk menghindari kegiatan haram dan bunga bank.²

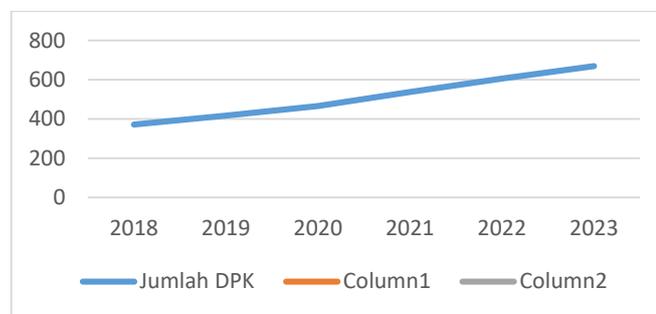
Kegiatan yang ada didalam perbankan syariah pastinya memiliki beberapa keuntungan dan resiko. Beberapa keuntungan yang didapat oleh bank syariah yaitu berasal dari sumber pendapatan bank syariah yang kemudian dikurangi dengan biaya operasional dan setelah itu dibagi antar bank dengan para penyandang dana. Sumber dana bank yang paling dominan menurut bank syariah adalah investasi, baik investasi jangka pendek maupun investasi jangka panjang. Dalam penyelenggaraan kegiatannya, tentu bank syariah ini

² Muhammad, "Bank Syariah", (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2005) Hal 78

mengalami kendala berupa kekurangan nasabah yang disebabkan oleh kepuasan dan kepercayaan pada nasabah yang masih tinggi.

Keberadaan bank sangat memengaruhi kehidupan masyarakat dalam perekonomian modern yang tidak dapat dipisahkan antara keduanya. Hal ini karena bank dapat bermanfaat bagi pengusaha atau pelaku bisnis agar usaha yang dimilikinya bisa berjalan dengan lancar. Sebagai lembaga keuangan, bank berperan dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi disuatu negara, serta menyediakan pelayanan kepada masyarakat dalam kegiatan bertransaksi, produksi, dan konsumsi. Lembaga keuangan modern telah berusaha memenuhi kebutuhan manusia yang mana sebagai mana mestinya fungsi dari bank sendiri yaitu untuk menghimpun.

**Gambar 1.1 Jumlah Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah
(Miliar Rupiah)**



Sumber: Badan Pusat Statistik, data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dengan tingkat Dana Pihak Ketiga PT Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwasanya setiap tahunnya perbankan syariah mengalami kenaikan yang cukup bagus. Dimana dapat kita ketahui pada tahun 2018 jumlah DPK sebesar Rp371.823, pada tahun 2019 dengan jumlah DPK sebesar Rp416.558, tahun 2020 sebesar Rp465.977, tahun 2021 sebesar

Rp536.993, tahun 2022 sebesar Rp606.063, serta pada tahun 2023 dengan jumlah DPK sebesar Rp669.249. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2018 dengan jumlah DPK Rp371.823 Miliar mengalami kenaikan sebesar 12,03% pada tahun 2019 sebesar Rp416.558 Miliar. Pada tahun 2019 hingga pada akhirnya tahun 2023 Dana Pihak Ketiga mengalami kenaikan 50,37% sebesar Rp669.249 Miliar.

Dana Pihak Ketiga pada PT Bank Syariah Indonesia ini disebabkan karena adanya strategis pengelolaan yang berfokus pada pengembangan dana murah dan sistem payroll serta peningkatan layanan digital. Adanya strategi dan sistem payroll yang dilakukan Bank ini dapat berakibat peningkatan pada nasabah sebesar 19,65 juta dan peningkatan stabilitas keuangan dengan meningkatkan Profitabilitas dan efisiensi operasional. Dana Pihak Ketiga didapatkan dari tabungan, rekening Giro, dan deposito yang berasal dari masyarakat. Peningkatan DPK dilakukan dengan menetapkan suku bunga. Suku bunga ini nantinya akan berpengaruh kepada tabungan masyarakat, semakin tinggi tingkat suku bunga, maka aktivitas menabung masyarakat semakin meningkat.

Mayoritas masyarakat Indonesia sebagian besar adalah beragama muslim dan memiliki potensi besar untuk perkembangan ekonomi syariah, misalnya pada bidang perbankan. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan salah satu kampus Islam yang berada di Kabupaten Tulungagung tepatnya di Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Tulungagung. Kampus Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung ini memiliki beberapa fakultas yang bermacam-macam, diantaranya yaitu Fakultas

Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dari beberapa fakultas yang ada, salah satunya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyediakan beberapa prodi atau jurusan yang bermacam-macam diantaranya Akuntansi Syariah, Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Manajemen Keuangan Syariah, Manajemen Bisnis Syariah, Manajemen Zakat dan Wakaf, serta Pariwisata Syariah. Diantara program studi tersebut, salah satunya yaitu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung disiapkan untuk menjadi orang yang berprofesi dibidang keuangan, salah satunya yaitu perbankan.³ Berdasarkan Prodi yang diambil oleh mahasiswa, para mahasiswa perbankan ini dituntut untuk belajar menjadi seorang banker.

Salah satunya yaitu mempelajari dan mempraktikkan kegiatan dalam perbankan seperti peningkatan kualitas dan memperkuat kepercayaan keislaman disuatu perbankan. Pada kenyataannya, mahasiswa prodi Perbankan Syariah angkatan Tahun 2021 yang terdiri dari tiga kelas diantaranya kelas A, kelas B, dan kelas C dengan jumlah rata-rata 46 mahasiswa dibantu untuk membuka rekening dengan tujuan melakukan transaksi dan juga penghimpunan dana di suatu perbankan syariah. Pada kegiatan menghimpun dana yang dilakukan oleh seorang nasabah, tentunya memiliki beberapa pertimbangan atau sebuah keputusan sebelum melakukan penghimpunan.

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Jurusan dan Prodi*, (Online), <https://febi.uinsatu.ac.id>, diakses pada 15 Desember 2024

Beberapa hal yang memengaruhi nasabah pada keputusan yaitu kepuasan yang didapat dari kualitas pelayanan, produk yang disediakan, dan juga pelayanan. Selain kepuasan, kepercayaan dalam penggunaan produk dan juga kepercayaan pada suatu keamanan untuk harta benda nasabah. Keputusan menabung dipengaruhi oleh kepuasan. Berdasarkan teori Friedman dan Savage terkait fungsi tingkat kepuasan yaitu sebuah keputusan dapat dipengaruhi oleh sebuah perasaan senang dan puas yang besar dengan apa yang dilakukannya.⁴

Sedangkan menurut Ward Edwards dalam buku Fachmi Basyaib menyebutkan bahwa teori keputusan disebabkan karena adanya probabilitas subjektif dan sebuah kepuasan yang mengakibatkan seseorang melakukan tindakan yang berguna untuk masa depan.⁵ Disisi lain, keputusan seseorang dipengaruhi oleh sebuah kepercayaan. Tentunya sebelum seseorang melakukan suatu hal akan membuat keputusan dengan mempertimbangkan beberapa hal. Perumpamaan pada sebuah perusahaan yang akan menentukan calon karyawan, maka pemilik dan pekerja di perusahaan harus membuat sebuah kriteria dengan mempertimbangkan waktu dan beberapa informasi untuk menghasilkan sebuah keputusan. Hal ini diperkuat teori Philips dan Wright.

Teori Philips dan Wright dalam buku Fachmi Basyaib menyatakan bahwa sebuah keputusan dipengaruhi oleh suatu kepercayaan yang dapat meyakinkan seseorang.⁶ Untuk membuat sebuah keputusan harus memiliki kepercayaan yang tinggi didalam dirinya. Hal ini karena dengan adanya perasaan percaya diri akan membantu seseorang untuk meningkatkan kesadaran

⁴ Fachmi Basyaib, "Teori Pembuatan Keputusan", (PT. Grasindo: JakartaJakarta, hal.56

⁵ Fachmi Basyaib, "Teori Pembuatan Keputusan", hal. 47

⁶ Fachmi Basyaib, "Teori Pembuatan Keputusan", hal. 67

resiko. Menurut Herbert A. Simon dan March dalam buku Fachmi Basyaib juga menyebutkan bahwa orang yang membuat keputusan akan memilih dengan proses analisis sesuai dengan kepercayaan pada dirinya.⁷ Kepercayaan pada diri seseorang dapat ditingkatkan dengan cara tidak membandingkan dirinya dan selalu berfikir positif.

Kepuasan merupakan suatu harapan nasabah mengenai beberapa yang diterima olehnya dari membeli atau menggunakan barang dan atau jasa. Keputusan ini dapat diukur dengan cara (1) memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberi keluhan dan saran; (2) melakukan survei kepada para pelanggan dan (3) mencari bantuan kepada orang tertentu untuk menyamar sebagai pelanggan dan mencari tau pelayanan yang diberikan oleh pelayan.⁸ Jadi dapat disimpulkan bahwa suatu kepuasan nasabah merupakan harapan dari sebuah anggapan dengan cara menggunakan atau membeli sebuah jasa atau barang dan diukur dengan beberapa hal. Strategi meningkatkan kepuasan nasabah ini salah satunya yaitu dengan cara meningkatkan kualitas produk.

Kualitas produk merupakan suatu keunggulan pada produk sesuai dengan fungsinya dan memiliki beberapa kemampuan secara keseluruhan. Selain itu, kepercayaan tidak kalah penting dalam keputusan nasabah. Kepercayaan merupakan gabungan dari sebuah perbandingan antara tingkat kerugian dan tingkat keuntungan yang tinggi. Sebelum terjadi adanya keputusan, nasabah akan mempertimbangkan sebuah resiko dalam kepercayaan. Sebuah kepercayaan nasabah untuk melakukan kegiatan

⁷ Fachmi Basyaib, "Teori Pembuatan Keputusan", hal. 173

⁸ Romansyah Sahabuddin, ed, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industry Perbankan*, (Pustaka Taman Ilmu: Jawa Timur, 2019)

menabung di lembaga perbankan. Melalui lembaga perbankan syariah, dapat menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat muslim dalam pengelolaan dananya.

Selain itu, dari pendapat orang lain tentang keamanan suatu perbankan bisa menjadi sumber kepercayaan nasabah. Pada setiap perbankan memiliki beberapa cara yang berbeda untuk mengembangkan setiap unitnya. Kepercayaan nasabah yang tinggi akan memengaruhi tingkat perpindahan terhadap penyediaan jasa lainnya.⁹ Suatu kepercayaan nasabah dapat dibangun dengan beberapa faktor, diantaranya yaitu menumbuhkan nilai lebih pada hal mendasar seperti berlandaskan syariah islam, adanya komunikasi antara nasabah dengan pihak bank, dan mengendalikan adanya pengambilan keuntungan pada kesempatan-kesempatan tertentu.¹⁰ Selain membangun kepercayaan, ada juga kepuasan yang harus diberikan kepada nasabah dalam penggunaan produk.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA: STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG “**

B. Rumusan Masalah

⁹ Yuliza dan Raina Linda Sari, “Analisis Tingkat Kepercayaan Pada Nasabah Bank Umum Pasca Kasus Century”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 01(05), 63-68, (online), Hal. 65

¹⁰ Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Aziroh, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus” 1 (2013).

Rumusan masalah dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung“ diantaranya yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap keputusan menabung Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap keputusan menabung Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung“ yaitu:

1. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kepuasan terhadap keputusan menabung Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia.

3. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap keputusan menabung Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa bermanfaat dan dapat menginspirasi untuk mahasiswa dan atau bukan mahasiswa sebagai nasabah bank. Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung “ diharapkan dengan adanya hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi untuk calon nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) sebagai penentu tempat menabung bagi mahasiswa atau bukan mahasiswa. Selain itu juga dapat menjadi pengetahuan terkait kepuasan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai penentu keputusan menabung bagi Mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Manajer Bank

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada Bank

Syariah Indonesia(BSI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengetahui dan menganalisis faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah, memberikan pengetahuan tentang cara untuk meningkatkan keputusan menabung mahasiswa di Bank Syariah Indonesia, serta memberikan atau menyediakan apa yang sedang dibutuhkan dan diharapkan oleh mahasiswa dengan mengoptimalkan produk dan layanannya. Disamping itu, bank juga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat mempertahankan loyalitas nasabah.

b. Bagi Calon Nasabah

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat dengan membantu masyarakat terutama mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk memahami pelayanan dari perbankan, selain itu juga dapat membantu mahasiswa untuk bijak dalam memilih bank sebagai wadah menabung bagi mahasiswa tersebut.

c. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” diharapkan bisa bermanfaat bagi peneliti lain dengan menangani kasus spesifik tentang Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan Tahun 2021 yang berfokus pada salah satu kategori demografi lainnya.

E. Penegasan Istilah

a. Secara Konseptual

a. Keputusan Menabung

Seseorang memiliki keputusan menabung dapat dilihat dari beberapa indikator.¹¹ Berdasarkan Kotler, keputusan diartikan sebagai proses untuk menyelesaikan masalah dengan mengenali masalah, mencari informasi, menilai beberapa alternatif, membuat dan mengevaluasi keputusan.¹² Sedangkan menurut Hadari Nawawi, pengambilan keputusan merupakan proses akhir yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan suatu titik terang yang bersifat apriori dan aposteriori.¹³ Sedangkan menabung merupakan tindakan utama untuk mengatur atau mengelola serta menjadi langkah awal dalam mengelola keuangan dengan bijak.¹⁴

b. Kepuasan

Berdasarkan Indrasari, kepuasan merupakan perasaan yang ada didalam diri seseorang karena adanya perbandingan pada hasil kinerja.¹⁵ Sedangkan menurut Wijaya, suatu kepuasan dalam pandangan islam didapat dengan mempertimbangkan beberapa hal berupa barang atau

¹¹ Meithiana Indrasari, "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan", (Unitomo Press: Jakarta, 2019), Hal. 75

¹² Philip Kotler, dkk, (ed)., "Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital", (PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2019), hal. 11-13

¹³ Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam*, (Gajah Mada University Press: Yogyakarta, 2003), hal. 15-20

¹⁴ Rudi Setiawan, "Rajin Menabung, Bijak Berbelanja", (Garuda Mas Sejahtera: Surabaya, 2024), Hal 42-45

¹⁵ Meithiana Indrasari, "Pemasaran dan Kepuasan...", hal. 82

jasa yang digunakan adalah halal, tidak berlebihan, serta tidak mengandung riba.¹⁶

c. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan pondasi untuk menciptakan suatu kerjasama serta peran masyarakat pada kegiatan tertentu.¹⁷ Sedangkan menurut Allan, kepercayaan dalam pandangan islam merupakan rasa hormat yang ada pada diri seseorang untuk melakukan suatu hal positif secara terus menerus.¹⁸

b. Secara Operasional

a. Keputusan Menabung

Keputusan merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang mendorong seorang nasabah untuk melakukan pembelian atau penggunaan produk atau jasa. Perumpamaan jika terdapat lingkungan keluarga yang memiliki kebiasaan menabung sejak dini, maka lingkungan keluarga tersebut dapat dijadikan sebagai pengaruh menabung seseorang melalui saran dan masukan. Sedangkan menabung merupakan tindakan utama seseorang untuk mengumpulkan, menghimpun, serta mengelola keuangan dengan bijak. Tindakan menabung pada seseorang bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Beberapa indikator keputusan menabung diantaranya, yaitu (1)

¹⁶ Faried Wijaya M, *Ekonomimakro*, (BPFE: Yogyakarta,1990)

¹⁷ Sarkonah, "Mengenal dan Memahami Etika Serta Pelayanan Nasabah", (Multi Kreasi Satudelapan: Jakarta, 2012), Hal. 51

¹⁸ Allan Menzies, *History Of Religion: Sejarah Kepercayaan dan Agama-Agama Besar Dunia*, (Desa Pustaka Indonesia: Jawa Tengah, 2019), hal 6-10

Pengenalan Masalah; (2) Pencarian Informasi dan (3) Keputusan Penggunaan Barang dan atau Jasa.

b. Kepuasan

Kepuasan merupakan sebuah ungkapan senang atau tidak senang pada seseorang yang didapat dari hasil yang melebihi ekspektasinya. Jika seorang nasabah mendapatkan kepuasan dari beberapa hal, tentu akan mendapatkan kepuasan tersebut. Seseorang akan merasakan dan membandingkan manfaat dari hasil kinerja orang lain sebagai tanda kepuasan seseorang. Sebuah kepuasan dapat dicapai dengan berbagai indikator. Adapun beberapa indikator untuk mencapai suatu kepuasan diantaranya yaitu (1) Memaksimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan (2) Kesiapan merekomendasikan. Kedua indikator ini dapat mendorong terciptanya suatu kepuasan dalam diri nasabah.

c. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan sebagian dari langkah awal yang harus diciptakan sebelum melakukan kerjasama atau kegiatan lainnya. Untuk membangun sebuah kepercayaan nasabah, maka perlu adanya berbagai indikator. Adapun beberapa indikator tersebut diantaranya yaitu (1) Pemahaman religiusitas dan (2) Memberikan jaminan keamanan. Sebuah kepercayaan didalam dunia perbankan sangat penting dan perlu dibangun untuk memastikan kepada nasabah dan atau calon nasabah bahwa bank mampu meyakinkan aset nasabah yang dihimpun di bank akan aman dan terjamin.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan beberapa hal seperti memaksimalkan kualitas pelayanan dan merekomendasikan kepada pelanggan atau nasabah lain, maka nasabah dengan mendapatkan kepuasan sehingga menjadikannya nasabah aktif dalam aktivitas keuangan bank seperti kegiatan menabung. Selain itu juga dapat meningkatkan kualitas pada suatu bank tersebut. Karena dengan meningkatnya kualitas perbankan akan menjadikan masyarakat memiliki kepuasan dalam memanfaatkan produk dan atau jasanya dalam jangka waktu panjang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara operasional indikator tersebut berasal dari faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menabung mahasiswa prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia adalah kepuasan dan kepercayaan. Dari kedua faktor tersebut, peneliti menguji apakah kepuasan dan kepercayaan memengaruhi keputusan menabung mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung di Bank Syariah Indonesia.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Perumusan sistematika penulisan skripsi digunakan sebagai arahan mengenai materi pembahasan pada penelitian. Dengan demikian, diharapkan bisa mempermudah pembaca untuk mengetahui maksud dari penelitian skripsi. Adapun sistematika penulisan skripsi diantaranya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pendahuluan penelitian digunakan untuk memberikan gambaran singkat tentang apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Terdapat beberapa unsur didalam pendahuluan, diantaranya yaitu latar belakang,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, dalam landasan teori ini digunakan untuk menyelidiki permasalahan-permasalahan pada penelitian secara kronologis serta bisa menjadi acuan bagi peneliti ketika memberikan arti teknik analisis data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Adapun beberapa unsur didalam landasan teori, diantaranya yaitu kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, dalam metode penelitian ini berfungsi untuk memandu pembahasan pada penelitian dan juga sebagai sarana atau alat untuk meningkatkan kualitas dan keandalan hasil penelitian dengan kontribusi yang nyata dengan ilmu pengetahuan, yaitu jenis dan pendekatan penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta tehnik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian, diantaranya yaitu pemaparan data, temuan penelitian, dan analisis data.

Bab V Pembahasan, dalam pembahasan ini berisi rangkaian jawaban dari permasalahan, mengidentifikasi, dan menyesuaikan pada temuan-temuan penelitian.

Bab VI Penutup, dalam bab penutup ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada beberapa pihak yang berkepentingan. Adapun

bagian bab ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.

