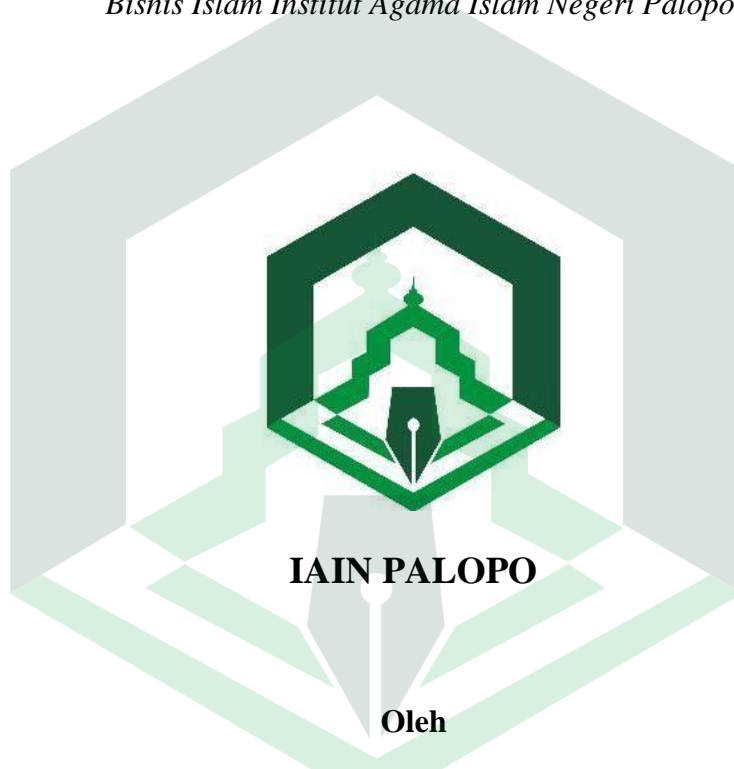


**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK
SYARIAH MANDIRI PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

HESTI KANDI PRATIWI

16 0402 0126

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK
SYARIAH MANDIRI PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing :

- 1. Ilham, S, Ag. M. A**
- 2. Yuyun Ruqiyat Said, S. Pd. M. Pd**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hesti Kandi Pratiwi

NIM : 16 0402 0126

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

IAIN PALOPO

Palopo, 24 september 2020

Yang membuat pernyataan



Hesti Kandi Pratiwi


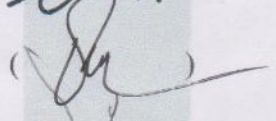
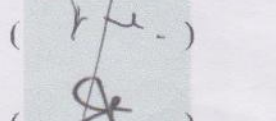
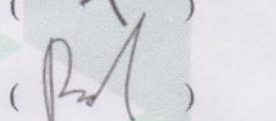

NIM 16 0402 0126

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo yang ditulis oleh Hesti Kandi Pratiwi Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0126, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin tanggal 29 November 2021 miladiyah bertepatan dengan 24 Rabiul Akhir 1443 hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 29 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Ketua Sidang | () |
| 2. Hendra Safri, S.E., M.M | Penguji I | () |
| 3. Ishak, S.EI., M.EI. | Penguji II | () |
| 4. Ilham, S.Ag., M.A. | Pembimbing I | () |
| 5. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | () |

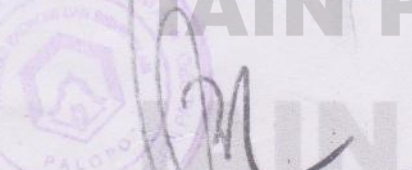
Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi

Perbankan Syariah


Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP.196102081994032001


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP.198610202015031001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ بِالْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَيْنَا شَرَفًا لِلْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَىٰ آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak kenal lelah dan putus asa sehingga penulis dapat menuntut ilmu sampai saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E, M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A.

2. Dr. Hj. Ramlah M., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Bapak Wakil Dekan I, Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A. Wakil Dekan II, Tajuddin, SE., M.Si.,Ak, CA. Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Hendra Safri, SE., M.M. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta para dosen, asisten dosen dan staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membantu, mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dosen Pembimbing 1, Ilham, S,Ag. M. A dan Dosen pembimbing II Yuyun Ruqiyat Said, S. Pd. M. Pd yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
5. Dosen Penguji 1, Hendra Safri, SE., M.M dan Dosen Penguji Nur Ariani Aqidah, SE., M., Sc yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
6. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Jumari dan almarhuma Ibunda Cikra yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya. Dan semua keluarga-keluarga yang selama ini membantu dan mendo'akanku. Mudah-mudahan Allah SWT mengumpulkan kita semua didalam Surga-Nya kelak.
7. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (khususnya kelas C), dan teman-teman

yang selama ini membantu dan dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

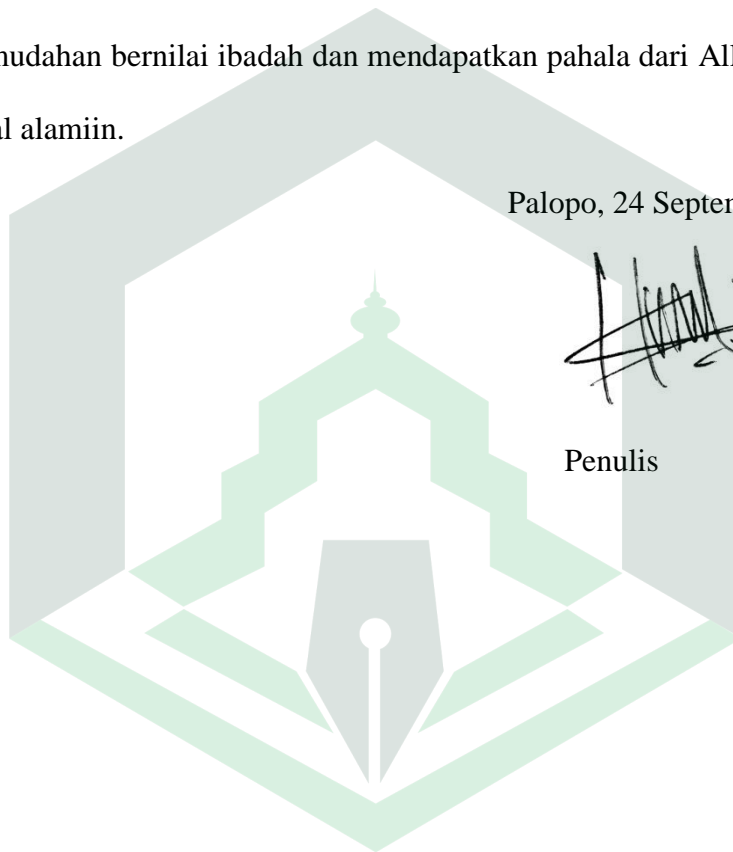
8. Kepada Sahabat-sahabatku Serli, Hesty Utari, Reski Renita, Nurhalima dan Muh.Alyadman yang selama ini selalu mendampingi, mensupport dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari AllahSWT. Aamiin ya Rabbal alamiin.

Palopo, 24 September 2020



Penulis



IAIN PALOPO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah

ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

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

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ئَ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
ؤَ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَؤُلَ : *hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ... آ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
ؤُ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah

[t].sedangkantā' *marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan tā' *marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka tā' *marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

رُوضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>udah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّقْ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ى ber *-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

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

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

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	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan 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 perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ بِاللَّهِ
dīnullāh *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

hum fī rahmatillāh

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (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 diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

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-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd
Muhammad Ibnu)

1. *Daftar Singkatan*

Beberapa singkatan yang digunakan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR HADIS	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Landasan Teori.....	9
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Sumber Data.....	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian	32
H. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan.....	60

BAB V	PENUTUP	64
	A. Simpulan	64
	B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



IAIN PALOPO

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al-Imran ayat 159.....	14
Kutipan Ayat 2 QS an-Najm ayat 39-40.....	23



IAIN PALOPO

DAFTAR HADIS

Kutipan hadis 1 tentang Akhlak.....	20
-------------------------------------	----



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pernyataan	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.2 Jenis kelamin Responden	51
Tabel 4.3 Umur/ Usia Responden	52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas data.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	56
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan)	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	43
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Halaman Persetujuan Pembimbing
- lampiran 3 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 4 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Penguji
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Kartu Kontrol Seminar Hasil
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Hesti Kandi Pratiwi, 2021. *“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ilham dan Yuyun Ruqiyat Said.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer, sampel yang digunakan adalah accidental sampling, teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji Parsial (Uji t), dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap variabel Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo, dengan hasil penelitian yaitu variabel Fasilitas (X1) adalah 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.756 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau $6.756 > 1,985$. maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah Mandiri Palopo.

Sedangkan variabel Pelayanan(X2) sebesar 0.002 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,002 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2.508 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau $2.508 > 1,985$. maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo. Hasil penelitian berdasarkan (uji F) membuktikan bahwa perolehan nilai F_{hitung} sebesar 81.484 yang lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,09. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama.

Kata Kunci : Fasilitas, Pelayanan, Minat.

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah sebagai bank yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya yang lebih mengutamakan sistem bagi hasil yang pertama di Indonesia dengan jangka waktu beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat. Sedangkan bank konvensional adalah bank yang mengandalkan sistem bunga.¹

Alasan Bank Syariah didirikan disebabkan keinginan masyarakat terutama masyarakat yang menganut agama Islam. Masyarakat Islam beranggapan bahwa bank yang menggunakan sistem bunga adalah suatu hal yang haram dan tidak sesuai syariat Islam dalam segi kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu, para Ulama di Indonesia bersepakat untuk memulaiberdirinya bank tanpa bunga atau disebut dengan Bank Syariah. Karena bunga dalam Al-Quran disamakan dengan riba yang hukumnya adalah haram.

Industri perbankan syariah berkembang sangat pesat. Yang dengan diterbitkannya undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang mengenai bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kegiatan usaha, kelembagaan dan cara serta proses dalam melaksanakan suatu kegiatan usahanya, perkembangan industri perbankan syariah

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, "*Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*" (Jakarta: Gema Insani Press, 2001) ,

di Indonesia memiliki landasan hukum yang memadai serta akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat. Hal ini menuntut bank agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah baru.²

Fungsi perbankan adalah sebagai penghimpun dana yang diperoleh dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang defisit dan yang memerlukan dana, sehingga dana yang disimpan oleh masyarakat akan menjadi bermanfaat.³

Tabungan sangat penting untuk kehidupan individu ataupun masyarakat. Secara mikro tabungan berperan menjaga tingkat konsumsi dimasa yang akan datang bahkan di sepanjang waktu. Sedangkan secara makro tabungan adalah sumber investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dalam mencapai realitas cita-cita masyarakat yang sejahtera, berkemakmuran dan berkeadilan.

Minat merupakan keinginan hati yang tinggi terhadap sesuatu yang dibutuhkan dan di sukai. Selain itu minat memiliki makna yang luas, karena dengan adanya minat akan mampu merubah sesuatu yang belum jelas menjadi lebih jelas. Dalam dunia perbankan sumber dana yang terbesar bersumber dari para nasabah yang melakukan transaksi menabung, sehingga pihak lembaga keuangan mempunyai aturan yang ketat kepada pengelolaan keuangan yang bersumber dari nasabah maupun masyarakat. Untuk menarik minat nasabah salah satu yang harus diperhatikan yaitu kepuasan nasabah. Untuk terus menjaga

² Hutomo Rusdianto, "Pengaruh Produk Bank Syari'ah Terhadap Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1 (Juni 2016) : 44-45. <http://jurnal.iainkudus.ac.id>

kepuasan nasabah salah satu cara yang harus dibenahi oleh bank yaitu peningkatan kualitas baik dari segi fasilitas maupun dari segi pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Faktor-faktor pendukung untuk menarik minat nasabah adalah dari segi fasilitas dan pelayanan. Dalam pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau fasilitas pendukung yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari perusahaan. Fasilitas yang digunakan dalam berbagai bentuk jenis dan manfaat, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan yang meliputi dari segi fasilitas baik dari tampilan gedung, area parkir dan kelengkapan ruang tunggu.⁴ Kurangnya ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh bank membuat menumpuknya nasabah sehingga banyak nasabah yang kurang merasakan fasilitas yang diberikan oleh bank, oleh karena itu Bank harus memperhatikan fasilitas agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan tercapainya kenyamanan dalam bertransaksi.

Dilihat dari segi pelayanan Bank Syariah Mandiri yaitu bank yang berprinsip memberikan cara lain dalam system perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, yang mengarah pada aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika berdasarkan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menghindari penyalahgunaan transaksi keuangan. Layaknya sebagai lembaga perbankan, bank menyediakan produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih

⁴ Ika Setianingrum, "Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja dan Pelatihan Karyawan Terhadap produktivitas Kerja karyawan Pada Bank Syariah Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah KCP Kendal", Skripsi, IAIN Salatiga (2017): 1-2

bervariasi, perbankan syariah menjadi alternative system perbankan yang dapat dipercaya dan diminati oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak dapat dimiliki. Menyikapi hal tersebut Bank Syariah Mandiri berusaha memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah berupa fasilitas dan kemudahan dalam melakukan inovasi yang dapat menjadikan nasabah tetap loyal. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung yaitu sikap, dan kinerja karyawan dalam melayani nasabah. Dalam kualitas pelayanan perbankan diperlukan peningkatan kualitasnya agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Oleh karena itu perusahaan jasa memerlukan pelayanan yang unggul (*service excellence*), pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau kinerja karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Hal ini dimaksudkan agar fasilitas dan pelayanan yang diberikan mendapat nilai baik di masyarakat sebagai nasabah dan calon nasabah.

Dengan adanya sebuah pelayanan yang baik di sebuah perusahaan akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya. Setelah nasabah puas dengan suatu produk dan pelayanan yang diperolehnya, maka nasabah akan membandingkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank. Apabila nasabah benar-benar puas maka mereka akan melakukan transaksi kembali ditempat yang sama.

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian seberapa besar minat masyarakat menabung di bank syariah, dalam penelitian ini, penulis akan meneliti pada bank syariah Mandiri Palopo dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo”**

2. Rumusan Masalah

- a. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo?
- b. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo?
- c. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat menabung?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pengaruh fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Palopo terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah.
- b. Mendeskripsikan pengaruh pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Palopo terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah.
- c. Mendeskripsikan pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah.

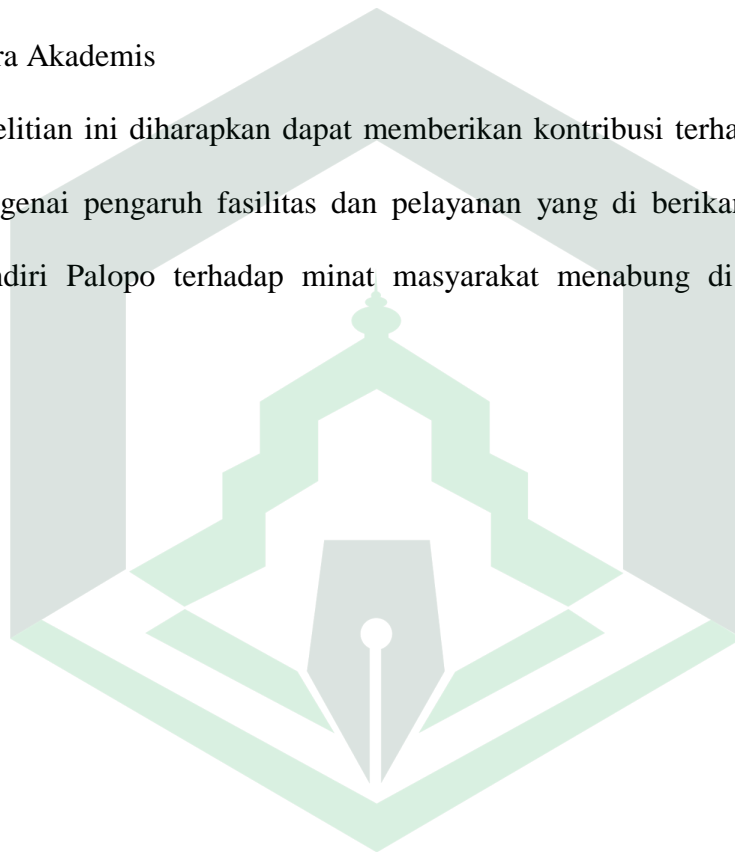
4. Manfaat Penelitian

a. Secara praktis

Dalam penelitian ini dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran dalam hal fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Palopo terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah.

b. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap masyarakat mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan yang di berikan Bank Syariah Mandiri Palopo terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian terdahulu yang relevan bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dari referensi dalam penulisan selanjutnya, selain itu untuk menghindari pengertian persamaan dari penelitian lain, maka dalam penelitian ini menentukan hasil penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Isnaine Maulida (2016) dengan judul penelitian “*Analisis pengaruh promosi dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung⁵. Dalam penelitian diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan promosi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Perbedaan peneliti sebelumnya yaitu meneliti tentang pengaruh promosi dan pelayanan, sedangkan peneliti sekarang meneliti tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan, adapun persamaan peneliti sekarang dan peneliti sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang minat menabung di Bank Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustina Fatma Ningrum (2017) dengan judul penelitian “*Pengaruh fasilitas kantor, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor Camat Pace Kabupaten Nganjuk*”. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas kantor, motivasi kerja dan disiplin

⁵ Isnaine Maulida, “*Analisis Pengaruh Promosi Dan Pelayanann Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*”. Skripsi (IAIN Salatiga, 2016)

kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan hasil uji yang menyatakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $42,535 > 4,171$ berarti semakin tinggi fasilitas kantor, motivasi kerja dan disiplin kerja maka semakin baik kinerja pegawai⁶. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang fasilitas. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti sebelumnya meneliti tentang fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Pace Kabupaten Nganjuk, sedangkan peneliti sekarang meneliti tentang pengaruh fasilitas pelayanan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

Penelitian yang dilakukan oleh Ika Fuzi Anggainsi (2018) dengan judul penelitian “*Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Pada Provinsi Aceh*”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa fasilitas kerja, disiplin kerja, kompensasi, motivasi kerja dan prestasi kerja pegawai BKPP Aceh sudah berjalan dengan baik⁷. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *pertama*, fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja; *kedua* fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja; *ketiga*, motivasi kerja berpengaruh positif dan

⁶ Agustina Fatma Ningrum “Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Pace Kabupaten Nganjuk”, *Jurnal Simki-Economic* Vol. 1, No.3. (2017), <http://smki.unpkediri.ac.id>

⁷ Ika Fuzi Anggainsi “Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh”, *Jurnal Magister Manajemen*, Vol.2, No 1. ISSN 2302-0199. (2018), <http://jurnal.unsyiah.ac.id>

signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, kemudian yang terakhir terdapat pengaruh tidak langsung fasilitas kerja, disiplin kerja, kompensasi terhadap prestasi kerja pegawai melalui motivasi kerja pegawainya. Perbedaan pada penelitian ini adalah lokasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Maya Syahlina (2019) dengan judul penelitian "*Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan*". Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) medan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) medan yang berjumlah 155 orang, sedangkan teknik penentuan sampel dengan random sampling yang berarti pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Kemudian dengan menggunakan rumus Slovin.⁸ Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama meneliti mengenai fasilitas dan pelayanan. Sedangkan perbedaannya pada peneliti sebelumnya adalah dari lokasi penelitian yang berbeda dan rumus yang digunakan.

B. Landasan Teori

Adapun teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu, teori Hierarchy yang dikemukakan oleh Maslow, dia memberikan tahapan dari kebutuhan manusia yang paling dasar hingga kebutuhan aktualisasi diri. Teori ini menjelaskan bahwa manusia disamping butuh status, pengakuan, penerimaan tetapi juga menginginkan

⁸ Maya Syahlina " Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan", *Jurnal Abdi Ilmu* Vol 12, No 2. (2019) : 51-57, <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/abdiilmu/article/view/714>

peluang yang adil untuk mengembangkan dan menerapkan segala kemampuannya serta mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Maka para manajer/pemimpin untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah mendorong dan member fasilitas kepada pegawai untuk mengekspresikan segala kemampuannya yang dimiliki oleh pegawainya.⁹

a. Fasilitas

1) Definisi fasilitas

Fasilitas yaitu penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan, agar kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi. Peralatan fisik yang dimaksud yaitu benda-benda yang dapat mendukung terjadinya suatu kegiatan seperti gedung, perlengkapan, peralatan dan lain-lain.¹⁰

Menurut Rhenald Kasali fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk kepentingan bersama dalam suatu kegiatan yang diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas di ikut sertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah. Seperti standar kualitas pelayanan, Fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini yaitu untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di

⁹Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosida, “*Manajemen Sumber Daya Manusia konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009) : 30

¹⁰Adi Fasha Nurhadian, “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, *Jurnal Bisnis dan Iptek*, 12 No 1 (April 2019): 8.

bank. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut. Apabila fasilitas yang diberikan sesuaikebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.¹¹

Fasilitas adalah faktor penunjang yang utama dalam kegiatan suatu produk, karena suatu perusahaan jasa harus memiliki mesin-mesin produksi, alat-alat kantor dan tenaga kerja. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM, serta fasilitas-fasilitas lainnya.¹²

Dari pengertian dapat diperoleh kesimpulan bahwa fasilitas adalah suatu penampilan, perlengkapan, sarana prasarana yang diberikan oleh pihak bank untuk mempermudah suatu kegiatan nasabah dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan suatu transaksi.

IAIN PALOPO

¹¹ Seanawati oetama “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabahpada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)”, *Jurnal TerapanManajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1, (2017) : 60, <https://www.neliti.com>

¹² Hayati,”*Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Fasilitas terhadap Kinerja Karyawan, PT Radio Suara Singgalang Mahimbau*”, Skripsi, Universitas Taman Siswa, Padang, : (2018):

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas

a) Pertimbangan / perencanaan spasial

Pertimbangan/perencanaan spasial yaitu aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat dalam kondisi serta suasana ruangan yang memancing respon intelektual dan emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b) Perencanaan ruangan

Perencanaan ruangan yaitu mencakup perencanaan ruangan yang nyaman dan tepat, dan mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain, serta penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain dayatampungnya.

c) Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan yaitu sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan pelanggan seperti peralatan tulis, meja atau kursi, lukisan atau bacaan dan lain-lain serta kondisi fasilitas perlengkapan yang masih layak dipakai sertamendukung.

d) Tata cahaya

Tata cahaya yaitu warna jenis pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan yang mampu mendukung aktivitas.

e) Warna

Warna yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan menimbulkan kesan rileks.¹³

Ada lima indikator yang harus diperhatikan oleh suatu industri agar para konsumen tertarik untuk membeli atau menggunakan jasa dari industri tersebut yaitu:

1. Ruang kantor bersih
2. Ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman
3. Tempat parkir luas dan aman
4. ATM tersebar dan mudah dijumpai
5. E-channel lebih memudahkan transaksi

Sedangkan indikator variabel fasilitas kerja menurut Moenir (2001) meliputi:

1. Alat kerja, seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja.
2. Perlengkapan kerja, yang dimaksud adalah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan.
3. Fasilitas sosial, yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial.

Berdasarkan uraian di atas maka indikator fasilitas yang akan digunakan pada penelitian ini adalah indikator yang meliputi: ruang kantor bersih, ruang

¹³ Fandy Tjiptono, “*manajemen Jasa*”, (Yogyakarta: Andi offset, 2016)

tunggu dan tempat duduk yang nyaman, tempat parkir luas dan aman, ATM tersebar dan mudah dijumpai, E-Channel lebih memudahkan transaksi.

b. Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

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.

Firman Allah dalam Al-Quran surat Al-Imran : 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.¹⁴

¹⁴Departemen Agama RI, “AL-Quran Dan Terjemahan”, (CV Penerbit J-ART,2011),

Kata pelayanan secara etimologi mengandung arti “usaha melayani suatu kebutuhan orang lain¹⁵. Pelayanan menurut Umar pelayanan secara umum yaitu rasa menyenangkan yang diberikan untuk orang lain yang disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala keinginan mereka.

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada digaris depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti computer untuk memproses data dan lain-lain.¹⁶

Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan umum, karena seringkali untuk memenuhi kebutuhan tidak dapat dilakukan sendiri melainkan bantuan berupa perbuatan orang lain. Adapun fungsi dari pelayanan antara lain:

¹⁵ Muhtosim Arief, “Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan”, (Malang:Bayu Media Publishing, 2006), 23.

¹⁶ Ali Hasan, “Marketing Bank Syariah “, (Bogor: Ghalia Indonesia,2010), 91

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Mendapatkan kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan.
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Suatu pelayanan memiliki karakteristik diantaranya adalah:

- a. Pelayanan yang bersifat tidak berwujud, pelayanan yang berlawanan sifatnya dengan suatu barang jadi
- b. Pelayanan terdiri dari suatu tindakan yang nyata dan suatu pengaruh yang memiliki sifat tindakan social
- c. Kegiatan konsumsi dan produksi dalam suatu pelayanan tidak bisa dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam tempat dan waktu yang bersamaan.¹⁷

Standar layanan dalam perbankan sangat penting mengingat industry dalam perbankan semakin meningkat, dan membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, serta keterampilan tentang produk dan jasa yang ditawarkan oleh suatu bank.¹⁸

¹⁷ Azis Nurhakim, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah", *jurnal Bisnis dan pembangunan* , Vol 2. No1 (2004), <https://ppjp.ulm.ac.id>

¹⁸ Kasmir, "Dasar-Dasar Perbankan" (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 190.

Secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Standar penampilan petugas perbankan
 - b. Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja
 - c. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan
 - d. Standar berkomunikasi dengan nasabah
 - e. Standar penanganan keluhan nasabah
2. Pengertian kualitas pelayanan dalam ekonomi Islam

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.¹⁹ Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai yang harus ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kecepatan

Kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat.

¹⁹ Rizal, “ *Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktifitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung* “, (IAIN Tulungagung, 2020)

b. Jujur

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antar fenomena dan yang diberikan, serta bentuk dan substansi.

c. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan adalah termasuk sebuah keberhasilan suatu pelayanan.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

e. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.²⁰

Ada 5 dimensi dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan pihak sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dari pemberi jasa, yang terdiri dari fasilitas fisik

²⁰ Rafidah, "kualitas Pelayanan islami pada perbankan syariah", (2016), 113-126.

seperti (gedung, gudang, dan lainnya), peralatan teknologi dan perlengkapan yang di pergunakan, serta penampilan pegawai.

b. Keandalan(*reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Yang sesuai dengan harapan pelanggan, kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, dan sikap simpatik.

c. Ketanggapan (*responsifeness*)

Suatu keinginan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan yang menunggu tanpa alasan yang tepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu Pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

Yang terdiri atas komponen yaitu:

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya penampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas atau kepercayaan (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- 4) Keamanan (*security*), artinya tidak ada bahaya, resiko atau keraguan dalam memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan.

Rasulullah SAW bersabda:

لَا خُلُقَ مَكَارٍ مَّا لَمْ تُبْعَثْنَا تَمَّا

Artinya :

Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia”(H.R Malik).²¹

Dapat dilihat dari ayat di atas menggunakan kata *al-Khuluq* untuk arti budi pekerti dan adat kebiasaan, Dengan demikian kata *al-Khuluq* atau *akhlâq* secara kebahasaan berarti (tabiat (budi pekerti), merupakan sifat tingkah laku yang berasal dari (jiwa) hati seseorang tanpa paksaan berdasarkan kehendak sendiri dan spontan melakukannya.

Dari penjelasan di atas bisa dikatakan bahwasanya 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.

e. Peduli (*emphaty*)

Memberikan perhatian tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian, pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki

²¹ Malik Ibn Anas, *al-muwatta'*, (Beirut: Dar Ihya al-turas al-Arabi, 1985), 904

waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²² Dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi:

- 1) Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Komunikasi (*communication*), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan atau konsumen.
- 3) Memahami pelanggan (*understanding the customer*)

3. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan

Ada enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip kualitas pelayanan yang dimaksud adalah.²³

a. Kepemimpinan

Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya pada upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas maka akan berdampak kecil.

b. Pendidikan

Seluruh karyawan perusahaan wajib memperoleh pendidikan tentang kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut adalah konsep kualitas sebagai strategi bisnis.

²² Zainal Abidin, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Unggaran", *Jurnal Administrasi*, Vol 12, NO 1,(july 2020) : 21, <http://eprintst.undip.ac.id>

²³ Fandy Tjiptono, "*Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*" (Yogyakarta: ANDI, 2008), 75-76.

c. Pemasaran Strategik

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

d. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi dengan proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, atau *stakeholder* lainnya.

e. Total *human reward*

Reward dan *recognition* adalah aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya.

4. Bentuk-bentuk pelayanan

Pelayanan dapat dikelompokkan dalam tiga bentuk yaitu pelayanan secara lisan, pelayanan secara tertulis, dan pelayanan dengan perbuatan.

a. Pelayanan secara lisan

Pelayanan yang dilakukan secara lisan dalam layanan informasi dan bidang-bidang lain yang memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan secara tertulis

Pelayanan secara tertulis merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

c. Pelayanan secara perbuatan

Pelayanan ini dilakukan oleh sebagian besar masyarakat menengah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

c. Minat Menabung

1. Pengertian Minat

Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi kepada sesuatu hal yang di butuhkan dan disukai atau aktivitas yang menarik untuk di pelajari, minat selalu diikuti dengan perasaan senang dan akhirnya memperoleh sebuah kepuasan. Definisi lain juga menjelaskan bahwa Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.²⁴

Firman Allah dalam Al-Quran surah An-Najm : 39-40.

﴿يُرَىٰ سَوْفَ سَعْيِهِۦٓ وَرَأَىٰٓ أَنَّهُ سَعَىٰ مَا إِلَىٰ لَيْسَ وَأَنَّ﴾

Terjemahan :

“dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).”²⁵

²⁴ Pradhita Saraswati, “Penerimaan E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko”, (Program S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang, 2013) : 43.

²⁵Departemen Agama RI, “AL-Quran Dan Terjemahan” (CV Penerbit J-ART,2011), 527.

Dalam menjalankan sebuah fungsinya minat sangat berhubungan dengan perasaan dan pikiran, manusia memberi penilaian dan menentukan ketika sesudah memilih dan mengambil sebuah keputusan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa minat adalah keinginan seseorang terhadap sesuatu untuk melakukan aktivitas yang dapat membuat seseorang tertarik terhadap sesuatu.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat

a) Faktor budaya

Budaya (*culture*) merupakan dasar keinginan dan perilaku seseorang. Kelas budaya, subbudaya dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

b) Faktor sosial

Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, dan peran sosial dan status mempengaruhi perilaku pembelian.

c) Faktor pribadi

Keputusan pembeli dipengaruhi dengan suatu karakteristik pribadi. Faktor pribadi ini terdiri dari usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup dan nilai.

d) Faktor psikologis

Pilihan pembeli seseorang yang juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologis yang utama, yaitu motivasi, persepsi, belajar, serta kepercayaan dan sikap.²⁶

3. Indikator minat menabung

Minat adalah keinginan seseorang terhadap sesuatu yang di butuhkan dan di sukai serta yang dirasa atau tidak dirasakan.

Bank Islam merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiannya sesuai dengan prinsip syariat Islam.²⁷

Dari pengertian tersebut, maka minat menabung di bank syariah yaitu suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas pembiayaan dan jasa-jasa yang ada dalam bank syariah untuk memenuhi kebutuhannya.

Pendapat yang dikemukakan oleh Lucas dan Britt (2003) dalam Rachman, Ginting, & Amir (2015) menyatakan bahwa ada lima indikator untuk mengukur variabel minat menabung yang meliputi:

a) Perhatian (Attention)

Adanya perhatian yang besar dari konsumen terhadap suatu produk (barang atau jasa)

b) Ketertarikan (Interest)

Setelah adanya perhatian maka akan timbul rasa tertarik pada konsumen.

²⁶ Philip Khotler, "*Manajemen Pemasaran*", Ed 13 Jilid I. (Jakarta: Erlangga 2009), 166.

²⁷ Muhammad, "*Manajemen Dana Bank Syariah*", cet ke I. (Jakarta : PT.Rajawali 2014), 2.

c) Keinginan (Disire)

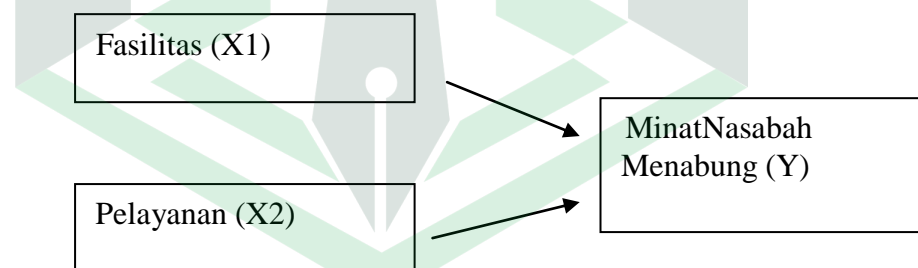
Berlanjut pada perasaan untuk mengingini atau memiliki suatu produk tersebut.

d) Keyakinan (Conviction)

Kemudian timbul keyakinan pada diri individu terhadap produk tersebut sehingga menimbulkan keputusan (proses akhir) untuk memperolehnya dengan tindakan membeli.

d. Kerangka Pikir

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



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran diatas di maksudkan untuk menjelaskan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitannya antara variable bebas fasilitas (X₁) dan pelayanan (X₂), yang akan memberikan pengaruh terhadap variable terikatnya yaitu terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah(Y).

e. Hipotesis

Hipotesis digunakan untuk menguji suatu kebenaran dari penelitian, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Fasilitas berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

H_0 : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

H_1 : Pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

H_0 : Pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

H_1 : Fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

H_0 : Fasilitas dan pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

IAIN PALOPO

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah penelitian berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik. penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan .²⁸

B. Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah:²⁹

a) **Data Primer**

Data yang didapat peneliti dari sumber asli, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan melihat siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Data yang diperoleh langsung dari penelitian dilapangan, yang sumbernya dari responden, dan hasil kuesioner dengan pihak yang bersangkutan.

²⁸ Syofian siregar, “*Metode Penelitian kuantitatif*”, (Jakarta: kencana, 2013), 17.

²⁹ Muhammad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*”,(Jakarta: Rajawali Pers 2013), 103.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

D. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang sejenis namun berbeda karena karakteristiknya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Mandiri Palopo dengan jumlah populasi 5.332 nasabah.

(Sumber: pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo).

b) Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penempatan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data³⁰. Sesuai dengan uraian di atas maka teknik yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teori slovin. Dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang. Sesuai rumus slovin yaitu:

³⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (jakarta: kencana, 2013), 17.

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error (catatan: umumnya digunakan 10% atau 0,1).

Diketahui:

N = 5.332

e = 10%

Maka:

$$n = \frac{5.332}{1 + 5.32 (0,1)^2}$$

IAIN PALOPO

N = 98,15 n = 99

Jika berdasarkan rumus tersebut yang diperoleh adalah 98,15 = 99 orang.

Oleh karena itu dalam penelitian ini jumlah sampelnya adalah 99 orang.

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variable	Definisi variable	Indikator
Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah sarana dan prasarana , yang disediakan untuk kepentingan bersama dalam melakukan suatu kegiatan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan dan keadaan lingkungan disekitarnya seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. gedung dan b. lingkungan 2. kemampuan dalam sarana dan prasarana seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. kursi dan b. pendingin ruangan (AC) 3. Perlengkapan serta peralatan seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) b. Peralatan pendukung transaksi seperti pulpen, kertas buku rekening dan meja³¹
Pelayanan (X2)	Pelayanan adalah sebuah bentuk jasa/menolong menyediakan segala sesuatu yang di perlukan dalam proses pemenuhan kebutuhan orang lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Kepedulian 5. Bukti Fisik³²
Minat menabung (Y)	Minat menabung adalah suatu keinginan yang tumbuh dalam diri seseorang terhadap sesuatu yang dibutuhkan dan di sukai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan Produk 2. Ketertarikan 3. Kebutuhan 4. Keinginan³³

³¹Chatrin Surya Wijyaningratri, "Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari'ah Walikukun". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 4 No. 4 (April 2016) : 4,

³²Muhtosim Arief, "Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan", (Malang:Bayu Media Publishing, 2006), 117

³³Leslie Lazar Kanuk, "Perilaku Konsumen", (Jakarta:indeks 2008), 25

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner.

a) Angket (kuesioner)

Kuesioner adalah suatu cara atau teknik yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan menyebarkan sejumlah lembar kertas yang berisi suatu pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka.³⁴ Kuesioner ini ditunjukkan kepada nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan disebarkan kepada responden, dalam hal ini nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan menggunakan skala pengukuran instrument yaitu skala *Likert*. Skala *likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek

³⁴ Moh. Nazir, “*Metode Penelitian*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 174.

setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala-lima titik dengan panduan sebagai berikut.

Sangat tidak setuju = Skor 1

Tidak setuju = Skor 2

Cukup Setuju = Skor 3

Setuju = Skor 4

Sangat setuju = Skor 5

Untuk memperoleh hasil penelitian yang nantinya akan diuji dengan menggunakan uji instrument penelitian yaitu Skala likert maka peneliti membuat kisi-kisi pertanyaan atau pernyataan yang nantinya akan diberikan kepada responden untuk dijawab. Didalam penelitian ini setiap variable akan ditentukan indikator yang akan digunakan, kemudian setiap indikator akan dibuatkan beberapa item pertanyaan, seperti tabel dibawah ini :

Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

NO	Variabel	Dimensi/indicator	Item pernyataan
	Fasilitas (X)	Gedung	1. Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki gedung yang bersih dan nyaman untuk kegiatan transaksi
		Lingkungan	1. Bank Syariah Mandiri Palopo menyediakan tempat parkir yang luas
		Kursi	1. Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki fasilitas kursi yang memadai bagi nasabah
		Pendingin ruangan (AC)	1. Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan air

conditioner (AC)

Tabel 3.2 Lanjutan

NO	Variabel	Dimensi/indicator	Item pernyataan
	Pelayanan (X)	Anjungan tunai Mandiri (ATM)	1. Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabah
		Peralatan pendukung transaksi seperti pulpen, kertas, buku rekening dan meja	1. Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki perlengkapan serta peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah seperti (computer, pena, meja yang rapi dan lain sebagainya)
		Kehandalan	1. Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat
		Daya tanggap	1. Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo selalu menjelaskan produk-produk yang dimiliki secara lebih jelas. 2. Informasi yang dibutuhkan nasabah disampaikan dengan jelas oleh pegawai.
		Jaminan	1. Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.
		Kepedulian	1. Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah yang kurang mengerti dalam proses perbankan.

Tabel 3.2 Lanjutan

NO	Variabel	Dimensi/indicator	Item pernyataan
		Bukti fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo bersikap ramah, sopan, sabar, dan penuh perhatian dalam melayani nasabah. 2. Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo selalu berpenampilan menarik, rapi, dan bersih serta ramah dalam melayani nasabah.
	Minat menabung (Y)	Pengenalan produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merekomendasikan produk di Bank kepada orang lain.
		Ketertarikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo karena fasilitas dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan.
		Kebutuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai. 2. Saya Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo karena produk-produk yang terdapat di Bank sesuai dengan kebutuhan saya.
		Keinginan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo karena adanya keinginan dari diri sendiri.

H. Analisis Data

Setelah peneliti mengumpulkan data maka selanjutnya data akan diolah dengan tahapan-tahapan berikut ini:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan³⁵.

Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dicoba dengan menyamakan nilai R_{hitung} (buat tiap butir bias dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Standar validitas yang digunakan yaitu $> 0,396$ sehingga jika pernyataan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Uji validitas berlaku hanya 25 responden. Adapun hasil uji validitas kuesioner penelitian sebagai berikut :

IAIN PALOPO

³⁵ Ridwan, Sunarto, “*Pengantar Statistika*” (Bandung: Alfabeta, 2013), 348.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>R-Hitung</i>	<i>R-Tabel</i>	Ket
Fasilitas	1	0,792	0,396	Valid
	2	0,847	0,396	Valid
	3	0,750	0,396	Valid
	4	0,413	0,396	Valid
	5	0,470	0,396	Valid
	6	0,661	0,396	Valid
Pelayanan	1	0,988	0,396	Valid
	2	0,710	0,396	Valid
	3	0,544	0,396	Valid
	4	0,600	0,396	Valid
	5	0,827	0,396	Valid
	6	0,776	0,396	Valid
	7	0,663	0,396	Valid
Minat Menabung	1	0,792	0,396	Valid
	2	0,874	0,396	Valid
	3	0,750	0,396	Valid
	4	0,413	0,396	Valid
	5	0,470	0,396	Valid
	6	0,681	0,396	Valid

Sumber: diolah menggunakan SPSS 20

Beranjak dari hasil olahan SPSS 20, dilihat bahwasanya nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada seluruh butir pernyataan. Artinya semua variabel masing-masing mempunyai item pernyataan yang valid.

b. Uji reliabilitas

Uji ini adalah instrument yang akan menilai suatu kuesioner, indicator variabel atau komposisi, jika tanggapan seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dapat diandalkan, untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan uji statistic cronbach *Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan $\alpha > 0,6$.

Tabel 3.4. Hasil Uji Reabilitas variabel fasilitas (X1)

Cronbach's Alpha	N of items
0,761	6

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas variabel fasilitas (x1) di atas di peroleh nilai cronbach's alpa untuk ke 6 item pertanyaan tersebut adalah 0,761 yang berarti lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan diatas pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliable.

Tabel 3.4 Hasil uji reabilitas variabel pelayanan (X2)

Cronbach's Alpha	N of items
0,870	7

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas variabel pelayanan (x2) di atas di peroleh nilai cronbach's alpa untuk ke 7 item pertanyaan tersebut adalah 0,870 yang berarti lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan diatas pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliable.

Tabel 3.4. Hasil uji reabilitas variabel Minat Menabung (Y)

Cronbach's Alpa	N of items
0,674	5

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas variabel Minat Menabung (Y) di atas di peroleh nilai cronbach's alpa untuk ke 5 item pertanyaan tersebut adalah 0,674 yang berarti lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan diatas pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliable.

Sumber : diolah menggunakan SPSS 20

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi dapat dikatakan baik apabila model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi model klasik yaitu dengan pengujian normalitas, linieritas, dan multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio.³⁶

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance.³⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi di saat variabel dalam tipe regresi punya nilai yang serupa atau

³⁶ Syofian Siregar, "Statistic Parametrick Untuk Penelitian Kuantitatif", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), Cet. II, 153.

³⁷ Imam Ghazali. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, IV" (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006), 95-96.

konstan. Uji heterkedastisitas terhadap penelitian ini menggunakan metode scatterplot.

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel preediktor (variabel bebas) terhadap variable terikat. Dengan menggunakan rumus:³⁸

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Minat nasabah menabung

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Kesalahan Prediksi

X1 = Fasilitas

X2 = Pelayanan

4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus di uji secara empiris. Pengujian hipotesis, merupakan prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan yaitu menolak atau menerima hipotesis tersebut. Uji hipotesis statistik dilakukan dengan cara.

³⁸ Muhammad Teguh, "Metodologi Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)", (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), 47.

a) Uji Parsial (Uji-t)

Menunjukkan nilai yang signifikan dari setiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada. Langkah-langkah yang harus dilakukan dengan uji-t yaitu dengan pengujian, yaitu:

Hipotesis:

H_0 = Artinya masing-masing variabel bebas tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

H_1 = Artinya masing-masing variabel bebas ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi:

- 1) Jika nilai $sig < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $sig > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} :

a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau variabel ditolak.

b) Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (independent) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependent) pada tingkat signifikansi 0.05 (5%).

Ada beberapa persyaratan uji F, yaitu sebagai berikut:

1. Bila probabilitas > 0.05 maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
2. Bila probabilitas < 0.05 maka variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.



IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Palopo

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri Palopo

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insani Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998, sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multidimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Bank Syariah Mandiri hadir di Kota Palopo, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai islami, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai islami inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Bank Syariah Mandiri hadir di Kota Palopo tepatnya pada bulan Februari 2017 dengan status Kantor Cabang Pembantu, yang terletak di Jl. DR. Ratulangi Kota Palopo, karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin

berkembangnya bank mandiri dalam memberikan layanan kepada 51 nasabahnya. Sebagai Bank Syariah Mandiri pusat, Bank Syariah Mandiri cabang pembantu palopo tampil dan tumbuh sebagai Bank yang mampumemadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Prinsip yang diikuti Bank Islam adalah:

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.
- b. Melakukan suatu kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberikan zakat ataupun infaq atas keuntungan yang diperoleh.

Didalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan system perbankan syariah, BSM menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (Sahibul Mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun nasabah dana dalam BSM Kota Palopo diperlakukan dengan investor dan penitip dana. Dana tersebut disalurkan oleh perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja maupun konsumtif).

2. Visi dan Misi

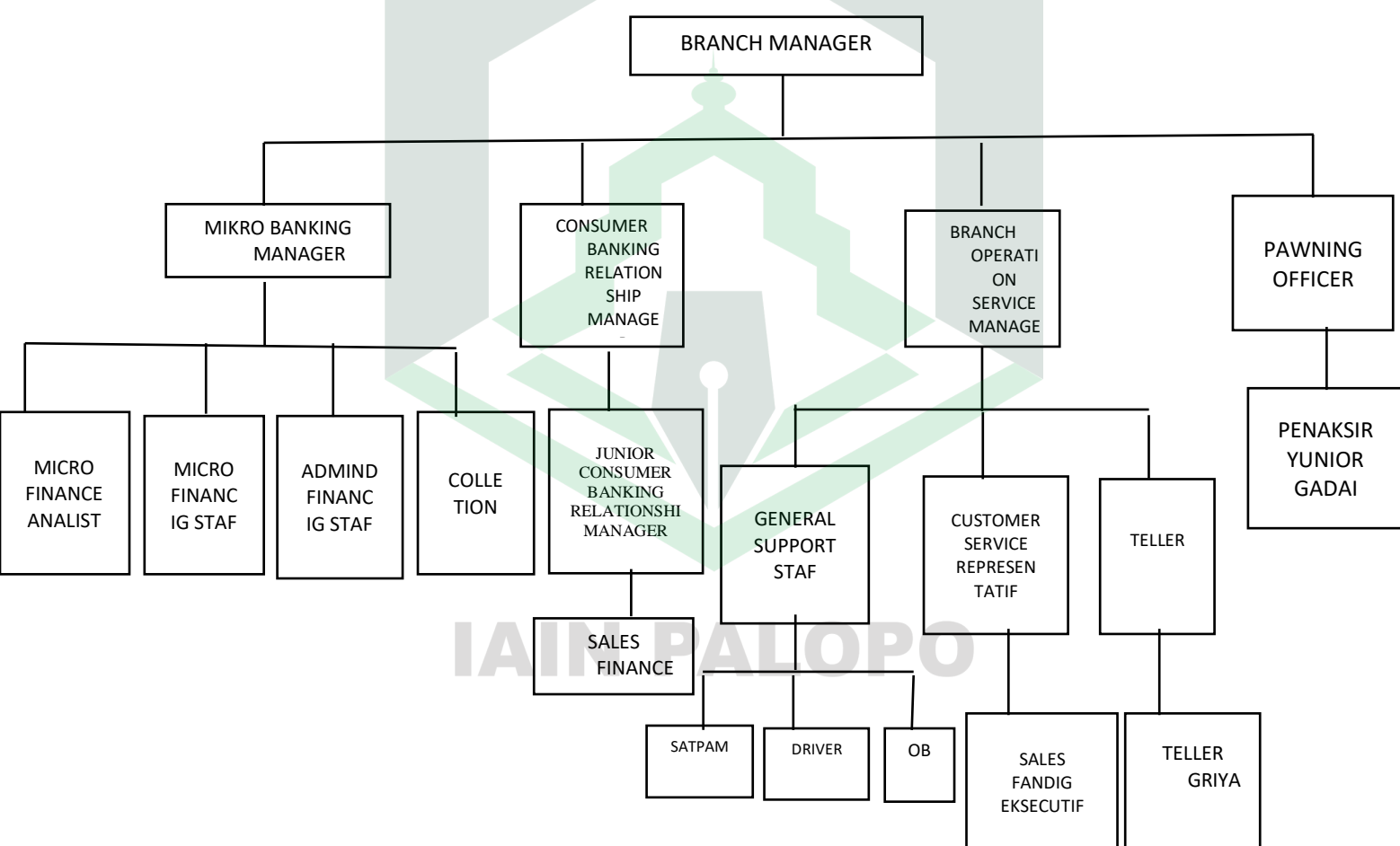
a. Visi

Visi : “ memimpin peradaban ekonomi yang mulia”

b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata *industry* yang berkesinambungan.
2. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
3. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

a. Branch Manager

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menentukan terjadinya target yang telah ditetapkan dalam bisnis cabang.
- b) Memastikan disiplin terhadap tingkat prudenialitas dan kesehatan terhadap semua kegiatan cabang.
- b) Mengawasi dan mengendalikan serta mengarahkan secara langsung unit-unit kerja menurut tugasnya masing-masing.

b. Mikro Banking Manager (BMB)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Memastikan tercapainya target bisnis.
- b) Memastikan nilai aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*.
- c) Memastikan pelaksanaan penagihan, kerapihan dan keamanan dari dokumentasi.
- d) Memastikan pengoperasian permintaan, *restrukturisasi* dan *recoveripelanggan*.

c. Branch Operasional Service Manager (BISM)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Mengambil layanan nasabah yang optimal yang sesuai standar.
- b) Seluruh kegiatan dipastikan dilaksanakan seluruh administrasi, dokumentasi dan kesiapan sesuai ketepatan .
- c) Memastikan adanya penyediaan likuiditas.

- d) biaya operasional dipastikan terkendali dengan efisien dan efektif.
- e) Mengesahkan pembukaan dan penutupan rekening.
- f) Melakukan *approval* dan *complaint managemen system*.
- g) Melakukan permintaan kartu ATM instan dan reguler

d. *Consumer banking relationship* (CBRM)

- a) Mengembangkan pendanaan pertumbuhan portofolio, pembiayaan, serta *fee based* dalam bagian konsumen.
- b) Menjamin telah adanya produk keagenan serta dana penyelenggara.
- c) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio dana penyelenggaraan dan produk keagenan.
- d) membuat perencanaan kerja berlandaskan data calon nasabah dan kapasitas pasar serta memastikan adanya dana.
- e) Mengadakan kerja sama bersama pihak ketiga.
- f) Menciptakan pengembangan *bussines network* dengan *branch manager* dan rencana kerja.

e. *Mikro finance analist* (MFA)

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Memastikan terpenuhi dokumen aplikasi gadai.
- b) Mengambil tindakan perizinan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan.
- c) Menjamin kualitas (kadar) barang yang dijaminkan.
- d) Memastikan proses pencarian pembiayaan.

f. *Mikro Finance Analist (MFA)*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Mengadakan perifikasi kelayakan bisnis dan penilaian jaminan.
- b) Menyelenggarakan peninjauan kelokasi bisnis dan jaminan.
- c) Melaksanakan penaksiran jaminan berdasarkan peraturan yang masih berlaku.
- d) Melaksanakan pengimputan pada system aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Memberikan laporan bulanan kepada unit risk.
- f) Melaksanakan pemantauan atas kinerja pembiayaan sesuai yang dikelolah.

g. *Customer Service Representative (CSR)*

Tugas dan tanggung jawab:

- a) Menyerahkan informasi barang dari jasa BSM terhadap pelanggan .
- b) Menangani perizinan pembukuan dan deposito dan penutupan rekening tabungan, giro.
- c) Mengelolah surat berharga dan kartu ATM.
- d) Mengimput data nasabah yang akura dan lengkap.
- e) Menginput data nasabah dan *loan fasilitas* yang akurat dan lengkap.

3. Perubahan Bank Syariah Mandiri Palopo Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya bank syariah Mandiri, BNI syariah dan BRI syariah menjadi satu entitas yaitu bank syariah indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi oleh perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN. Bank syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan bank syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (rahmatan lil'aalamiin).

Bank syariah Indonesia (BSI) yang digadang bakal meningkatkan pasar keuangan syariah Indonesia di mata dunia, yang mulai beroperasi sejak diluncurkannya pada senin 1 februari 2021. Dalam perjalannya integritas dan peningkatan nilai Bank Syariah Himbara di mulai sejak awal maret 2020, memakan waktu sekitar 11 bulan untuk sampai pada titik diresmikannya BSI. Dalam kurun waktu tersebut seluruh proses dan rangkaian seperti penandatanganan

akta penggabungan atau merger, penyampaian keterbukaan informasi dan perolehan izin dari OJK telah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan.

a. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Visi:

Top 10 global Islamic bank, menciptakan Bank Syariah yang masuk kedalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

Misi:

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4. Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Sampling Insidental. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 99 responden yang ditemui saat penelitian sedang berlangsung.

Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1	Pria	37	37%
2	Wanita	62	63%
	Jumlah	99	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, maka jumlah responden terbesar adalah responden jenis kelamin perempuan yakni 62 orang atau sebesar 63% dan responden laki-laki yakni 37 orang atau sebesar 37%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata penggunaan jasa perbankan syariah didominasi oleh perempuan.

b) Umur/ usia responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur atau usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/usia

No	Umur/ usia	Jumlah (Orang)	Presentase
1	20 tahun	20	21%
2	21-40 tahun	67	67%
3	41-50 tahun	12	22%
	Jumlah	99	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur/usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden berumur 21-40 tahun yakni 67 orang atau 67%, responden yang berumur 20 tahun yakni 20 orang atau 21%, responden yang berumur 41-50 tahun yakni 12 orang atau 12%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna jasa perbankan syariah didominasi yang berumur 21-40 tahun.

c) Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Mahasiswa	14	15%
2	Ibu rumah tangga	30	30%
3	PNS	43	43%
4	Wiraswasta	12	12%
	Jumlah	99	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berprofesi sebagai PNS yakni 43 orang atau sebesar 43%,

responden yang berprofesi sebagai mahasiswa yakni 14 orang atau 15%, responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga yakni 30 orang atau 30%, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta yakni 12 orang atau 12%, sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pengguna jasa perbankan syariah didominasi responden yang berprofesi sebagai PNS.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.51459013
	Absolute	.132
Most Extreme Differences	Positive	.132
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.310
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sesuai hasil uji normalitas data dengan memakai metode *one-sample kolmogorov-smirnovTest* bisa diperoleh hasil signifikans sebesar 0,065, dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,065 > 0,05$. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa uji normalitas data terhadap penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan/korelasi antar variabel bebas (independent). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variable saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factro* (VIF) dan nilai tolerance.

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

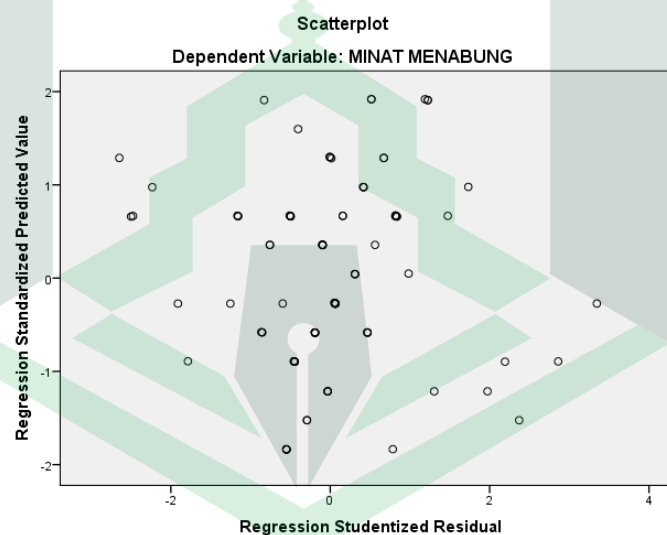
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	4.579	1.026		4.463	.000		
FASILITAS	.613	.091	.789	6.756	.000	.283	3.531
PELAYANAN	.157	.063	.227	2.508	.002	.283	3.531

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai VIF pada variabel fasilitas (X1) sebesar 3,531 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 3,531 lebih kecil dari pada 10 atau $3,531 < 10$, dan $3,531 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel fasilitas (X1) sebesar 0,283 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 0,283 lebih besardari 0,10 atau $0,283 > 0,10$ dan $0,283 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homokedastisitas. Homokedastisitas terjadi di saat variabel didalam type regresi punya nilai yang serupa atau konstan. Uji heterokedastisitas terhadap penelitian ini menggunakan metode *scatterplot*.



Sumber : output SPSS yang diolah, 2021

Gambar 4.7 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan *output scatterplot* diatas dapat diketahui bahwa :

- Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- Titik-titik mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala masalah heterokedastisitas.

6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel preediktor (variabel bebas) terhadap variable terikat.

Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.579	1.026		4.463	.000
FASILITAS	.613	.091	.789	6.756	.000
PELAYANAN	.157	.063	.227	2.508	.002

a. Dependent Variable: MINAT MENABUNG

Sumber : output SPSS yang diolah, 2021

Dari tabel diatas, hasil yang diperoleh dimasukkan kedalam rumus berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 4.579 + 0,613 X_1 + 0.157X_2 + e$$

Dari persamaan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Ketetapan nilai berjumlah 4.579 artinya minat nasabah menabung dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) adalah sebesar 4.579.
- Koefisien regresi variabel fasilitas (X1) sebesar 0.613 menyatakan bahwa apabila variabel fasilitas terjadi kenaikan sebesar 1 maka minat nasabah menabung (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,613. Jadi

disimpulkan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menabung.

- c. Koefisien regresi variabel pelayanan (X_2) sebesar 0.157 menyatakan bahwa apabila variabel pelayanan terjadi kenaikan sebesar 1 maka minat nasabah menabung (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,157. Jadi disimpulkan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menabung.

7. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Kriteria uji parsial (uji t) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas (df) = $n-k-1$ adalah $99-2-1 = 96$. Berdasarkan tabel distribusi “ t ” diperoleh 1,985. Selain t_{hitung} dapat menggunakan signifikan penelitian $< 0,05$.

- a) Jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) jika signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil dari uji-t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji parsial (t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.579	1.026		4.463	.000
1 FASILITAS	.613	.091	.789	6.756	.000
PELAYANAN	.157	.063	.227	2.508	.002

a. Dependent Variable: minat menabung

Sumber : output SPSS yang diolah, 2021

Hasil uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan individual(parsial) variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan tabel *coefficients* adalah sebagai berikut:

1. Dari tabel di atas diperoleh nilai thitung variabel fasilitas sebesar 6,756, dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 dan $(df) = n-k-1$ adalah $99-2-1 = 96$. Diperoleh nilai t sebesar 1,985. Pada variabel fasilitas (X_1), karena nilai thitung > nilai ttabel ($6,756 > 1,985$) dan signifikan ($0,000 < 0,05$), maka bisa disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah Mandiri Palopo.
2. Pada variabel Pelayanan (X_2), karena nilai thitung > nilai ttabel ($2,508 > 1,985$) dan signifikan ($0,002 < 0,05$), maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah Mandiri Palopo.

b. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (independent) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependent) pada tingkat signifikansi 0.05 (5%).

Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	381.634	2	190.817	81.484	.000 ^b
1 Residual	224.810	96	2.342		
Total	606.444	98			

a. Dependent Variable: MINAT MENABUNG

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

Sumber : output SPSS yang diolah, 2021

berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} 81.484 > F_{tabel} 3.09 atau nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara statistik dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat masyarakat menabung di bank Syariah Mandiri Palopo.

c. Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi untuk dua variabel independen digunakan R Square.

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.629	.622	1.530

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

Berdasarkan output diatas terlihat bahwa nilai R-Squared adalah 0.629. hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 62.9%. sisanya sebesar 37,1 %. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini membahas tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti menggunakan data primer dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner pada responden yang memiliki jumlah sampel 99. Kemudian data yang didapatkan akan di analisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS 20 agar mempermudah peneliti mengelola data penelitian. Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas dengan menggunakan metode *Scatterplot*. Selanjutnya memakai Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji t), Uji Simultan (F) serta Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis uji asumsi klasik yang dilakukan dalam beberapa tahapan pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Uji normalitas data dengan menggunakan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,065. Dalam hal ini hasilnya lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,065 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini berdistribusi normal.
2. Hasil uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 3,531 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 3,531, lebih kecil dari pada 10 atau $3,531 < 10$, Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,283, dan variabel Pelayanan (X2) sebesar 0,283, lebih besar dari 0,10 atau $0,283 > 0,10$, dan $0,283 > 0,10$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas.
3. Uji Heterokedastisitas Data mengungkapkan bahwa berdasarkan *output scatterplot* dapat diketahui:
 - a. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
 - b. Titik-titik mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
 - c. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
 - d. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menggunakan metoda scatterplot dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Sedangkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan Uji Parsial (Uji t), Uji Simultan (F) serta Uji Koefisien Determinasi (R^2), dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap variabel Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo, dengan hasil penelitian yaitu:

- a. Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

Berdasarkan tabel *coefficients* hasil pengujian signifikansi dari variabel Fasilitas (X1) adalah 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.756 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau $6.756 > 1,985$. maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah Mandiri Palopo.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Renald Kasali bahwa fasilitas adalah sarana dan prasarana yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang paling penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas.

- b. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

Berdasarkan tabel *coefficients* hasil signifikansi dari variabel Pelayanan(X2) sebesar 0.002 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,002 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2.508 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau $2.508 > 1,985$. maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah Mandiri Palopo.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanannya dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterimanya melampaui harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

c. Pengaruh fasilitas dan Pelayanan secara simultan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} $81.484 > F_{tabel}$ 3.09 atau nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara statistic dapat disimpulkan bahwa variabel failitas dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat masyarakat menabung di bank Syariah Mandiri Palopo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo, maka dapat ditarik kesimpulan jawaban dari rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Adapun hasil pengujian secara parsial/uji T, diketahui bahwa variabel fasilitas (X1) sebesar 0.000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.756 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.985 atau $6.756 > 1,985$. Dengan demikian variabel fasilitas (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung.
2. Adapun hasil pengujian secara parsial/uji T, diketahui bahwa variabel pelayanan (X2) sebesar 0.002 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,002 < 0,05$ jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2.508 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau $2.508 > 1,985$. Dengan demikian variabel pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung.
3. Adapun hasil pengujian melalui uji F variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan pada minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo. Hal ini sejalan dengan perolehan nilai F_{hitung} sebesar 81.484 yang lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,09, dan nilai signifikan lebih kecil $0,000 <$

0,05. Dengan demikian variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan, peneliti kemudian menyampaikan saran-saran yang akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam hasil penelitian ini. Berikut beberapa saran yang bisa disampaikan yaitu:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri Palopo, dalam meningkatkan minat nasabah, pemberian fasilitas harus lebih ditingkatkan. Pihak perusahaan harus lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada nasabah agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Jika fasilitas yang diberikan kepada nasabah lebih baik lagi maka nasabah akan merasa puas dan nyaman dan dapat meningkatkan minat nasabah dalam menabung dan diikuti dengan pelayanan yang baik, karena pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo, karena jika pelayanan yang diberikan baik, maka nasabah akan merasa puas dan dapat meningkatkan minat nasabah dalam menabung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, untuk variabel fasilitas dan pelayanan dengan sampel yang lebih besar dan menambahkan variabel-variabel yang lain seperti promosi, keamanan, bagi hasil, produk dan lain-lain yang akan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal ,“Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah PT BRI Kantor Cabang Unggaran”, *Jurnal Administrasi*, 12, No 1,2020.
- Anas, Malik Ibn , *al-muwatta'*, Beirut: Dar lhya al-turas al-Arabi, 1985.
- Anggainsi, Ika Fuzi “Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawain Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh”, *Jurnal Magister Manajemen*,2, No 1. ISSN 2302-0199. 2018, <http://jurnal.unsyiah.ac.id>
- Antonio, Muhammad Syafi'i, “*Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*” Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”, Rineka Cipta. Jakarta.2002.
- Arief, Muhtosim , “*Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*”, Malang:Bayu Media Publishing, 2006.
- Departemen Agama RI, “*AL-Quran Dan Terjemahan*”, CV Penerbit J-ART.2011
- Ghozali, Imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, IV*” Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- Hasan, Ali, “*Marketing Bank Syariah* “, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hayati, “*Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Fasilitas terhadap Kinerja Karyawan, PT Radio Suara Singgalang Mahimbau*”, Skripsi, Universitas Taman Siswa, Padang, : (2018):
- Kanuk, Leslie Lazar, “*Perilaku Konsumen*”, Jakarta:indeks .2008.
- Kasmir, “*Dasar-Dasar Perbankan*”, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.2016.
- Khotler, Philip, “*Manajemen Pemasaran*”, Ed 13 Jilid I. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Maulida, Isnaine, “*Analisis Pengaruh Promosi Dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*”, Skripsi IAIN Salatiga. 2016.

- Mawaddah, Atika, “*pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank BNI Syariah*”, Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon.2016.
- Muhammad, “*Manajemen Dana Bank Syariah*”, cet ke I. Jakarta : PT.Rajawali. 2014.
- Nazir, Moh, “*Metode Penelitian*”,Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.
- Ningrum, Agustina Fatma “*Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Pace Kabupaten Nganjuk*”, *Jurnal Simki-Economic* 1 No.3 2017, <http://smki.unpkediri.ac.id>
- Nurhakim, Azis,“*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*. 2017.
- Nurastuti, Wiji, “*Teknologi Perbankan*”, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Oetama, Seanawati “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Persero TBK di Sampit*”, *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 3 ,1, 2017 : 60, <https://www.neliti.com>
- Rafidah , “*kualitas Pelayanan islami pada perbankan syariah*”, 2016.
- Rizal, “*Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktifitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung*”, IAIN Tulungagung, 2020.
- Rusdianto,Hutomo,“*Pengaruh Produk Bank Syari’ah Terhadap Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati*”. *Jurnal Ekonomi Syariah*. 2016.<http://jurnal.iainkudus.ac.id>
- Rosida dan Teguh Sulistiyani Ambar, “*Manajemen Sumber Daya Manusia konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*”, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
- Saraswati, Pradhita, “*Penerimaan E-commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko*”, Program S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang. 2016.
- Setianingrum, Ika, “*Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja dan Pelatihan Karyawan Terhadap produktivitas Kerja karyawan Pada Bank Syariah Studi Kasus*

Pada Bank Mandiri Syariah KCP Kendal”, (Skripsi, IAIN Salatiga) 2017.

Siregar, Syofian, ”*Metode Penelitian Kuantitatif*”, Kencana, Jakarta. 2013.

Sugiyono, ”*Metode Penelitian Kuantitatif*”, Jakarta: Kencana. 2013.

Sunarto, Ridwan, ”*Pengantar Statistika*”, Bandung: Alfabeta. 2013.

Syahlina, Maya “ Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia Persero Medan Melalui Fasilitas dan Pelayanan”, *Jurnal Abdi Ilmu*, 12 No 2. 2019, <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/abdiilmu/article/view/714>

Teguh, Muhammad, ”*Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.

Tjiptono, Fandy, ” *manajemen Jasa*”, Yogyakarta: Andi offset, 2016

Umar, Husein, ” *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*”, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003.

Nurastuti, Wiji, ” *Teknologi Perbankan*”. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.

Nurhadian, Adi Fasha “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, *Jurna Bisnis dan Iptek*, 12 No 1 (April 2019): 8.

Wijyaningratri, Chatrin Surya, “Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari’ah Walikukun”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4. 4, April 2016.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN PALOPO

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/ responden

Dalam rangka penyelesaian studi saya pada perguruan tinggi di Institut Agama Islam

Negeri (IAIN) Palopo, dengan biodata berikut ini :

Nama : Hesti Kandi Pratiwi

Nim : 16 0402 0126

Program Studi : Perbankan Syariah

Memohon dengan sangat ketersediaan anda untuk menjawab pernyataan pada lembar kuesioner penelitian mengenai “PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO”, atas waktu dan ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan banyak terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon baca tiap-tiap pernyataan
2. kemudian pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang tersedia
3. angket ini berbentuk angket pernyataan dengan keterangan sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - N = Netral
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju
4. Kejujuran dan keterbukaan responden sangat diharapkan untuk menjaga kualitas dan validitas hasil penelitian.

Identitas Responden

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :

1. Fasilitas (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki Gedung yang bersih dan nyaman untuk kegiatan transaksi.					
2	Bank Syariah Mandiri Palopo menyediakan tempat parkir yang luas.					
3	Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki fasilitas jumlah kursi yang memadai bagi nasabah.					
4	Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan Air Conditioner (AC).					
5	Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabah.					
6	Bank Syariah Mandiri Palopo memiliki perlengkapan serta peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah seperti (Komputer, pena, meja yang rapi dan lain sebagainya)					

2. Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat.					
2	Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo selalu menjelaskan produk-produk yang dimiliki secara lebih jelas.					
3	Informasi yang dibutuhkan nasabah disampaikan dengan jelas oleh pegawai.					

4	Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah yang kurang mengerti dalam proses perbankan.					
5	Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.					
6	Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo bersikap ramah, sopan, sabar, dan penuh perhatian dalam melayani nasabah.					
7	Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo selalu berpenampilan menarik, rapi, dan bersih serta ramah dalam melayani nasabah.					

3. Minat Menabung (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya Merekomendasikan produk di Bank kepada orang lain.					
2	Saya Tertarik Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo karena fasilitas dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan.					
3	Saya Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai.					
4	Saya Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo karena produk-produk yang terdapat di Bank sesuai dengan kebutuhan saya.					
5	Saya Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo karena adanya keinginan dari diri sendiri					

Lampiran 2

Halaman Persetujuan pembimbing

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING


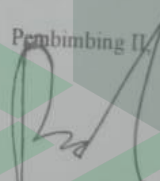
Skripsi yang berjudul : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo, yang ditulis oleh :

Nama : Hesti Kandi Pratiwi
NIM : 16 0402 0126
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk di ajukan untuk di ujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian persetujuan dibuat untuk proses selanjutnya

Pembimbing I, Pembimbing II,

Ilham, S, Ag, M.A Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd.,M.Pd

Tanggal: Tanggal:

IAIN PALOPO

Lampiran 3

Nota Dinas pembimbing

Ilham, S, Ag.,M.A
Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd.,M.Pd

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -
Hal : Skripsi an. Hesti Kandi Pratiwi

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Hesti Kandi Pratiwi

NIM : 16 0402 0126

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

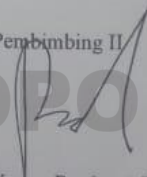
Pembimbing I,



Ilham, S, Ag., M.A

Tanggal:

Pembimbing II,



Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd.,M.Pd

Tanggal:

Nota Dinas Penguji

Hendra Safri, SE., M.M.
Nur Ariani Aqidah, SE, M.Sc
Ilham., S.Ag., M.A.
Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd, M.Pd

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp :-
Hal :Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
Di-
Palopo

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama :Hesti Kandi Pratiwi
NIM :16 0402 0126
Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi :Perbankan Syariah
Judul :“ Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.”

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqas yah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

1. Hendra Safri, SE., M.M.
Penguji I

()

Tanggal:

2. Nur Ariani Aqidah, SE, M.Sc
Penguji II

()

Tanggal:

3. Ilham., S.Ag., M.A.
Pembimbing I/Penguji

()

Tanggal:

4. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd, M.Pd
Pembimbing II/Penguji

()

Tanggal:

Halaman Persetujuan Penguji

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo"

Yang di tulis oleh :

Nama : Hesti Kandi Pratiwi
NIM :16 0402 0126
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi: PerbankanSyariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Penguji I



Hendra Safri, SE., M.M.

Tanggal:

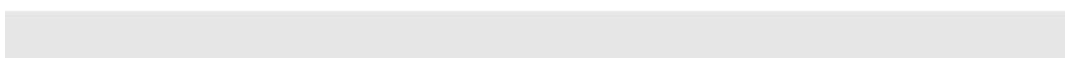
Penguji II



Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc

Tanggal:

IAIN PALOPO



Lampiran 6

Surat Izin Penelitian

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR: 387/IP/DPMPPTSP/III/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : HESTI KANDI PRATIWI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Batu Putih Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 16.0402.0126

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO
Lamanya Penelitian : 18 Maret 2020 s.d. 17 Juni 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 19 Maret 2020
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
Pangkat : Penata
NIP : 19780805 201001 1 014

Tembusan

Kecamatan Bada/Karabang Prov. Sul-Sel

Lampiran 7

Dokumentasi



IAIN PALOPO

Lampiran 8

Kartu Kontrol Seminar Hasil

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
E-mail: iainpalopo.feb@gmail.com Website: http://febi-iainpalopo.ac.id

Nama : HESTI KANDI PRATIWI
NIM : 16 0902 0126
Prodi : PERBANKAN SYARIAH

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Kamis 15/06/2020	Willda Majid	Analisis Pemahaman mahasiswa IAIN Palopo pada penggunaan kartu ATM Berkehadapan chip pada Bank BRI cabang Kota Palopo		
2	Senin 22/06/2020	Yuli Citra	Strategi pemasaran produk Bank BNI syariah cabang pembantu Belopa		
3	Rabu 09/09/2020	Ismail Yuni Muliati	Pengaruh lokasi usaha dan kualitas produk terhadap minat konsumen bertempat di daerah Kute Gombang di Kecamatan Suli		
4	Senin 14/09/2020	Eci'sim	Peran kepala desa dalam mengelola keuangan desa		
5	Kamis 24/09/2020	Lia Estari	Pengaruh biaya operasional dan harga jual terhadap tingkat kesejahteraan petani		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

IAIN PALOPO

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM.
NIP 196102081 199403 2 001

NB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hesti Kandi Pratiwi, lahir di Palopo 26 Agustus 1997. Penulis merupakan anak ke sebelas (11) dari dua belas (12) bersaudara dari pasangan Ayahanda Jumari dan Ibunda Cikra. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Kel. Balandai, Kecamatan Bara Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN No. 373 Batu Putih.

Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 5 Palopo, dan selesai pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Palopo dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan lulus SMA di tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sebelum menyelesaikan akhir studi, penulis menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.E).

Contact person penulis

E-mail : hesti_kandi_pratiwi_mhs@iainpalopo.ac.id