

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK  
TERHADAP MINAT TRANSAKSI NASABAH  
PADA PT. BPRS ADECO KOTA LANGSA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**OLEH**

**RICKA PUTRI TITANIA MA**

**NIM. 4012017187**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
2021M / 1443 H**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK  
TERHADAP MINAT TRANSAKSI NASABAH  
PADA PT. BPRS ADECO KOTA LANGSA**

Oleh:

RICKA PUTRI TITANIA MA  
NIM : 4012017187

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, Juli 2021

Pembimbing I



**Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I., MA**  
NIP. 19891111 202012 1 015

Pembimbing II



**M. Yahya, SE, M.Si, MM**  
NIP. 19651231 199905 1 001

Mengetahui  
Kepala Jurusan Perbankan Syariah



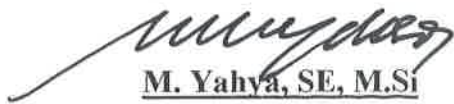
**(FAKHRIZAL Bin Mustafa, MA)**  
NIP. 19850218 201801 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS ADECO Kota Langsa” Atas Nama RICKA PUTRI TITANIA MA NIM 4012017187 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 27 Agustus 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 27 Agustus 2021  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Langsa

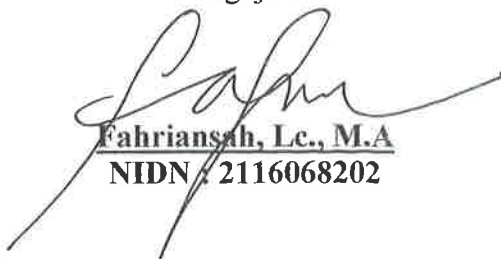
Penguji I

  
M. Yahya, SE, M.Si  
NIP. 19651231199905 1 00 1

Penguji II

  
Rifyal Dahlawy Chalil, M.Sc  
NIP.19870913 201903 1 005

Penguji III

  
Fahriansah, Lc., M.A  
NIDN : 2116068202

Penguji IV

  
Mastura, M.E.I  
NIDN. 2013078701

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa

  
Dr. Iskandar Budiman, M.CL  
NIP: 19650616 199503 002



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ricka Putri Titania MA  
NIM : 4012017187  
Tempat, Tanggal Lahir : Langsa, 12 Desember 1999  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jln. Nurudin Araini Dusun Damai Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, Juli 2021

Yang membuat pernyataan

  
Ricka Putri Titania MA

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya sederhana ini kupersembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan segala karunia yang tiada tara untukku dan seluruh umat-Nya”.

- ❖ Kedua orang tuaku kepada Ayah dan Ibu, yang telah tulus dan ikhlas membesarkan, membiayai serta mendoakanku selalu. Semoga Allah SWT memuliakan kalian berdua baik di dunia maupun di akhirat.
- ❖ Untuk keluargaku yang senantiasa membantu dan memberi semangat.
- ❖ Teman-temanku yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah banyak memberikan pelajaran dan pengalaman yang luar biasa.
- ❖ Serta seluruh pihak yang membantuku terutama dalam usaha penyelesaian skripsi ini.

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi di PT. BPRS Adeco di Kota Langsa secara parsial dan simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 nasabah yang diambil menggunakan rumus slovin dan menggunakan teknik aksidental. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui pembagian kuesioner dan data skunder yang didapatkan melalui buku dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  dari fasilitas sebesar  $3,307 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,677$ , dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 <$   $\alpha$   $0,05$  maka  $H_{o1}$  ditolak. Nilai  $t_{hitung}$  dari pelayanan sebesar  $2,815 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,677$ , dengan nilai signifikansi  $0,007 <$   $0,05$  maka  $H_{o2}$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) fasilitas dan pelayanan terhadap minat dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai  $F_{hitung} = 23,616 >$  dari  $F_{tabel} 2,80$  dengan nilai signifikansi ( $0,000 <$   $0,05$ ).

Kata kunci : Pelayanan, Fasilitas, Minat dan PT. BPRS Adeco Kota Langsa

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of facilities on customer interest in transacting at PT. BPRS Adeco in Langsa City partially and simultaneously. The method used in this study uses quantitative methods. The population in this study were all customers of PT. BPRS Adeco Langsa City, while the sample in this study amounted to 50 customers who were taken using the slovin formula and using the accidental technique. The data sources of this study used primary data obtained through the distribution of questionnaires and secondary data obtained through books and journals. The results showed that the tcount of the facility was  $3.307 >$  from ttable of  $1.677$ , with a significance value of  $0.002 < \alpha 0.05$ , so  $H_01$  was rejected. The t-count value of the service is  $2.815 >$  from the t-table of  $1.677$ , with a significance value of  $0.007 < 0.05$ , then  $H_02$  is rejected. The results of hypothesis testing which state that there is a simultaneous (overall) effect of facilities and services on interest can be seen from the results of the F test, with a value of  $F_{count} = 23,616 >$  from  $F_{table} 2.80$  with a significance value ( $0.000 < 0.05$ ).*

*Keywords: Services, Facilities, Interests and PT. BPRS Adeco Langsa City*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puja puji bagi Ilahi Zat Yang Maha Sempurna muara segala kerinduan dari pencinta yang haus akan kekekalan kasih sayang-Nya, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “ **Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa**” dengan baik. Shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia menuju kearah jalan kesempurnaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.CL., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Fakhrizal, Lc. Ma selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
4. Bapak Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I, MA, selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak M. Yahya, SE, M.Si, selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ibu Mastura M.Si., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
8. Segenap Staff TU Prodi Perbankan Syariah dan yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan doa, moral dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini serta semangat dan perjuangannya yang telah menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman yang sama-sama lagi menyusun skripsi di Prodi Perbankan Syariah. Terima kasih, peneliti ucapkan untuk kalian yang telah setia berjuang bersama-sama mencari ilmu di Fakultas tercinta kita.

Semua bantuan tersebut peneliti kembalikan kepada Allah SWT. untuk dapat diberikan imbalan berupa pahala yang setimpal dengan besarnya bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, Juli 2021

Peneliti

Ricka Putri Titania MA

## TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah I	I	I
ـُ	Dammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَي	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Zakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

## 3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / اِي	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـَاي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـَاو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يُقُولُ

## 4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

### a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Talḥah	=	طَلْحَةَ

## 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعِمَّ

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الْجَلَالُ

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuḏūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلٌ

## 8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn	وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
Fa aufu al-kaila wa al-mīzān Fa auful- kaila wa-mīzān	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
Ibrāhīm al-Khalīl Ibrāhīm al-Khalīl	إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ
Bismillāhi majrehā wa mursāhā	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتِطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muhammadun illa rasūl	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
	إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan  
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur'an  
Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur'an

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn  
وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn  
Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

Naşrun minallāhi wa fathun qarīb  
نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Lillāhi al-amru jamī'an  
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhil-amru jamī'an  
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Penjelasan Istilah .....	6
1.6. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Pembahasan .....	8

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah .....	10
2.1.1 Pengertian BPRS .....	10
2.1.2 Prinsip Bank Syariah.....	12
2.1.3 Tujuan didirikannya BPRS .....	13
2.1.4 Fungsi BPRS .....	14
2.1.5 Produk-produk BPRS.....	15
2.1.6 Kegiatan BPRS.....	17
2.1.7 Nasabah.....	19
2.2. Minat Transaksi .....	19

2.2.1	Pengertian Minat Transaksi.....	19
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Minat Transaksi .....	20
2.2.3	Indikator Minat Transaksi .....	21
2.2.4	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat.....	22
2.3.	Fasilitas .....	23
2.4.1	Pengertian Fasilitas .....	23
2.4.2	Faktor-Faktor Fasilitas .....	24
2.4.3	Indikator Fasilitas.....	25
2.4.4	Pengaruh Fasilitas terhadap Minat .....	27
2.4.	Pelayanan.....	28
2.4.1	Pengertian Pelayanan .....	28
2.4.2	Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	29
2.4.3	Indikator Pelayanan.....	31
2.4.4	Pengaruh Pelayanan terhadap Minat .....	33
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	34
2.6.	Kerangka Teori .....	48
2.7.	Hipotesis .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Pendekatan Jenis dan Sifat Penelitian .....	51
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelirian .....	51
3.3.	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.	Sumber dan Data Penelitian .....	53
3.5.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	54
3.6.	Devinisi Operasional .....	56
3.7.	Metode Analisis Data .....	60

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	68
4.1.1	Sejarah Umum Bank Adeco Langsa .....	68
4.1.2	Visi, Misi dan Moto Bank Adeco Langsa .....	69
4.1.3	Analisis Karakteristik Responden.....	69



4.1.4	Analisi Data.....	73
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	75
4.1.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	81
4.1.7	Uji Hipotesis.....	82
4.2	Pembahasan .....	85
4.2.1	Pengaruh fasilitas terhadap minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	85
4.2.2	Pengaruh pelayanan terhadap minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.....	88
4.2.3	Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa .....	90
 <b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Simpulan .....	92
5.2	Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.1. Uji Validitas .....	73
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.3. Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.4. Uji Linearitas .....	77
Tabel 4.5. Uji Multikolinearitas .....	78
Tabel 4.6. Uji Autokolerasi.....	81
Tabel 4.7. Uji Analisis Regresi Berganda.....	82
Tabel 4.8. Uji T .....	83
Tabel 4.9. Uji F .....	84
Tabel 4.10 Uji R.....	85

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	48
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	71
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
Gambar 4.5. Uji Heterokedastisitas .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	91
Lampiran 2 Validitas dan Reabilitas .....	97
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik .....	101
Lampiran 4 Uji Hipotesis .....	103
Lampiran 5 Dokumentasi .....	104
Lampiran 6 Tabel R	
Lampiran 7 Tabel T	
Lampiran 8 Tabel F	
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) berdasarkan hukum Islam. Sehingga perbedaan antara bank Islam dengan bank konvensional terletak pada prinsip dasar operasinya yang tidak menggunakan bunga, tetapi menggunakan prinsip bagi hasil, jual-beli, dan prinsip lainnya yang sesuai dengan syariat Islam, Karena bunga diyakini mengandung unsur riba yang diharamkan oleh agama Islam.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 24

<sup>2</sup> Rivai, Veithzat dan Arivin, *Islamic banking “ Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi”*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 170

Pengertian lain Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa disebut financial intermediari. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, anatra lain memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat berharga dan memberi jaminan bank.<sup>3</sup>

Maka dari itu kegiatan bank akan berjalan dengan adanya nasabah dalam menggunakan produk yang ada di bank maupun jasa-jasa yang telah disediakan oleh bank. Pertumbuhan lembaga keuangan Di Indonesia sungguh luar biasa bagaikan jamur di musim penghujan, selain itu dukungan dari pemerintah juga membela lembaga keuangan karena mampu memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi seperti sekarang ini salah satu aspek yang paling menonjol adalah pada sektor keuangan khususnya syariah. Selain itu penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, sehingga semakin berkembang pola pikir masyarakat untuk beralih ke sektor keuangan syariah.

Saat ini perkembangan Bank Syariah yang semakin meningkat membuat persaingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional semakin kuat. Dalam hal ini dapat menuntut setiap bank agar terus mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah-nasabah yang baru.

---

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1

Minat adalah rasa ketertarikan orang pada sesuatu yang disenangi dan berasal dari dirinya sendiri tanpa ada paksaan.<sup>4</sup> Dalam hal ini Minat merupakan keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu, yang berhubungan dengan perasaan dan pikiran yang timbul karena kebutuhan untuk melakukan aktifitas nasabah. Namun, Minat terhadap nasabah belum sepenuhnya karena kepuasan fasilitas yang belum mencukupi dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Adapun kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan maupun bank. Untuk menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus terus dibenahi kembali adalah peningkatan kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan yang terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain fasilitas. Fasilitas merupakan sesuatu yang paling utama yang dapat memudahkan nasabah dalam memperoleh kelancaran dan kepuasan dalam bertransaksi, Adanya fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah sekarang ini ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Namun fasilitas menjadi hal pokok yang harus dikembangkan untuk menarik minat nasabah, disadari atau tidak nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa di dapatkan hasil bahwa area parkir yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa sangat sempit, kemudian tempat duduk yang ada di ruang tunggu juga sangat

---

<sup>4</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1

sedikit, apalagi pada masa COVID-19 nasabah harus menjaga jarak saat ingin melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco Kota Langsa, karena kekurangan tempat duduk maka terkadang satpam harus mengambil tempat duduk tambahan untuk nasabah dan itu membuat ruang tunggu menjadi tidak teratur sehingga menyebabkan kepuasan para nasabah menjadi berkurang.<sup>5</sup>

Selain faktor fasilitas yang tidak kalah penting adalah dari faktor kualitas pelayanan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan.<sup>6</sup> Adapun Pelayanan merupakan kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, pada dasarnya pelayanan bagian dari suatu tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun, pada kenyataannya BPRS Adeco Kota Langsa pelayanan yang di berikan oleh nasabah belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi para nasabah. Agar dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah harus memiliki empat konsep yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Oleh karena itu penulis ingin meneliti tentang Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat pada BPRS Adeco Kota Langsa Khususnya pada Nasabah BPRS Adeco Kota Langsa, Maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa”**.

---

<sup>5</sup> Hasil Observasi 2021

<sup>6</sup> Kasmir, Etika Customer Service (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 15



## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan diatas, ada beberapa identifikasi masalah yang dapat disimpulkan yaitu :

1. Adanya keluhan dari para nasabah terkait dengan fasilitas Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
2. Faktor-faktor yang di teliti adalah fasilitas dan pelayanan masing-masing variabel memiliki indikator apakah variabel tersebut berpengaruh atau tidak terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

## **1.3 Batasan Masalah**

Setelah melakukan indentifikasi masalah, peneliti membatasi masalah penelitian yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. penelitian ini menitik pada nasabah untuk bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa dipengaruhi berbagai faktor. Dengan adanya berbagai faktor tersebut, maka peneliti hanya mampu memilih dua faktor yaitu Fasilitas dan Pelayanan Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

## **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa ?

2. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa ?
3. Bagaimanakah pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa?

### 1.5 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari adanya kemungkinan penafsiran yang salah tentang istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan istilah terlebih dahulu pada istilah-istilah yang terdapat di dalam judul yaitu sebagai berikut :

#### 1. Fasilitas

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan ruang tempat kerja.<sup>7</sup> Maka dari itu fasilitas harus dapat mendukung kegiatan dari suatu transaksi yang dilakukan oleh suatu individu dalam hal ini adalah nasabah.

#### 2. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>8</sup> Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui langsung dengan melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan

---

<sup>7</sup> Chatrin Surya Wijyaningratri, Budiyanto, “ *pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukum*”. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No 4 (April, 2015), h. 4

<sup>8</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2005), h. 15

sesuatu dimana pelanggan sudah tau tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

### 3. Minat

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.<sup>9</sup> Dalam hal ini Minat merupakan aspek kejiwaan seseorang untuk melakukan aktifitas pembiayaan dan jasa-jasa yang berada pada PT BPRS Adeco Kota Langsa.

## 1.6 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah bertransaksi Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

### 1.6.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa penulis berharap hasil penelitian ini dapat mengungkapkan pentingnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan

---

<sup>9</sup> Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, “ *Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati*”. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 4 No 1 (Juni, 2016), h. 49

oleh Bank kepada nasabah dan sebagai masukan kepada bank soal kinerja fasilitas dan pelayanan Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

2. Secara akademis, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan empiris dalam kaitannya dengan pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
3. Sebagai pemikiran penulis bagi perkembangan ilmu perbankan syariah dalam kaitannya fasilitas dan pelayanan yang ada di bank terhadap minat transaksi nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

### **1.7 Sistematika Pembahasan**

Penyusunan Proposal ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 bab, yaitu:

#### **BAB 1 : Pendahuluan**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini membahas mengenai Pengertian BPRS, Minat transaksi, fasilitas, pelayanan, penelitian terdahulu, kerangka Teori dan Hipotesis.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan jenis dan sifat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data penelitian, teknik dan instrument pengumpulan data, definisi operasional, teknik analisis data.

**BAB VI : Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengelolaan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

**BAB V : Penutup**

Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah**

##### **2.1.1 Pengertian BPRS**

Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah mengatur secara khusus eksistensi Bank Syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut melengkapi dan menyempurnakan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang belum spesifik sehingga perlu diatur khusus dalam Undang-Undang sendiri. Menurut Pasal 18 UU No. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan Pasal 1 UU No. 21 Tahun 2008 tentang ketentuan umum disebutkan pengertian dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>10</sup> Melainkan hanya simpanan dalam bentuk tabungan dan deposito, serta pembiayaan dengan akad sesuai syariah. BPRS banyak bekerja sama dengan lembaga keuangan lain untuk saling mendukung.<sup>11</sup> Tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran maksudnya adalah BPRS dilarang menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran, melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, melakukan penyertaan modal dan melakukan usaha perasuransioan

---

<sup>10</sup> Ahmad Ilham, *Pedoman Umum Lks*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 3

<sup>11</sup> Darsono, dkk., , *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 281

dan melakukan usaha sebagaimana diluar kegiatan yang telah ditetapkan Undang-Undang.<sup>12</sup>

Sesuai amanat UU No. 10 Tahun 1998, BPRS ditugaskan untuk menjembatani kebutuhan pengusaha UKM melalui kemudahan prosedurnya. BPRS adalah Bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.<sup>13</sup> Produk dan jasa keuangannya didesain dengan proses sederhana dan syarat mudah.<sup>14</sup>

Pelaksanaan BPR yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan direktur Bank Indonesia No.32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 mei 1999 tentang BPR berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal ini, secara teknis BPRS bisa di artikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR konvensional yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah.<sup>15</sup> Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Lembaga Keuangan bukan Bank (LKBB) yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang dilakukan dalam bidang usaha “ Lembaga Pembiayaan” dengan menggunakan prinsip syariah.<sup>16</sup> Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dikenal sebagai LKMS berbasis perbankan yang fokus melayani pembiayaan UMKM. BPRS menjembatin kebutuhan para pelaku UMKM melalui kemudahan prosedur. Hadirnya BPRS hingga ke plosok desa sangat membantu keberhasilan program inklus finansial bagi

---

<sup>12</sup> Debby Prabana dan Rachma Indrarini, “ Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 53

<sup>13</sup> Darsono, dkk., *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 281

<sup>14</sup> *Ibid.*, h 282

<sup>15</sup> Debby Prabana dan Rachma Indrarini, “ Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 53

<sup>16</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2017), h. 349

masyarakat.<sup>17</sup> Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan salah satu perpanjangan tangan dari lembaga keuangan syariah yang memiliki kegiatan usaha pada pendanaan dan pembiayaan kepada sektor-sektor riil untuk mengangkat perekonomian masyarakat.<sup>18</sup>

Lembaga pembiayaan wajib memiliki Dewan Pengawasan Syariah (DPS) sebagai bagian dari organ perusahaan yang mempunyai tugas dan fungsi pengawas terhadap penyelenggaraan kegiatan perusahaan agar sesuai dengan prinsip syariah.<sup>19</sup>

### **2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah**

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada al-Qur'an dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya.

Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Darsono, dkk., *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 281

<sup>18</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2017), h. 349

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 349-350

<sup>20</sup> Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, h. 33



### 2.1.3 Tujuan Pendirian BPRS

Terdapat beberapa tujuan yang dikehendaki dari berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Tujuan tersebut terdapat beberapa sumber. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat islam terutama kelompok masyarakat ekonomi mikro, kecil, dan menengah, yang pada umumnya berada di daerah pedesaan. Sasaran utama BPRS adalah umat islam yang berada di pedesaan dan di tingkat kecamatan. Masyarakat yang berada di kawasan tersebut pada umumnya termasuk pada masyarakat golongan ekonomi lemah.

- a. Kehadiran BPRS bisa menjadi sumber permodalan bagi pengembangan usaha-usaha masyarakat golongan ekonomi mikro, kecil, dan menengah, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan mereka.
- b. Membina *ukhuwah Islamiyah* melalui kegiatan ekonomi dalam rangka peningkatan pendapatan per kapita menuju kualitas hidup yang memadai. Hal ini mengandung makna bahwa BPRS ditumbuhkan nilai *ta'awun* (saling membantu) antara pemilik modal dengan pemilik pekerjaan. Dengan nilai *ta'awun* inilah akan tumbuh kebersamaan antara Bank dan nasabah yang merupakan faktor terpenting dalam mewujudkan *Ukhuwah Islamiyah*. Melalui kebersamaan tersebut usaha-usaha yang dilakukan masyarakat dengan modal yang diberikan oleh BPRS bisa meningkatkan pendapatan masyarakat, maka pada tingkat yang lebih tinggi akan pula meningkatkan perkapita baik lokal maupun nasional.

Untuk mencapai tujuan operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tersebut di perlukan strategi operasional.

1. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tidak bersifat menunggu terhadap datangnya permintaan fasilitas, melainkan bersifat aktif dengan melakukan sosialisasi/penelitian kepada usaha-usaha yang berskala kecil yang perlu dibantu tambahan modal, sehingga memiliki prospek bisnis yang baik.
2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki jenis usaha yang waktu perputaran uangnya jangka pendek dengan mengutamakan usaha skala menengah dan kecil.
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) mengkaji pangsa pasar, tingkat kejenuhan serta tingkat kompetitifnya produk yang akan diberi pembiayaan.<sup>21</sup>

#### **2.1.4 Fungsi BPRS**

Sesuai dengan UU Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 BPRS adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dari pengertian tersebut BPRS masih memiliki fungsi yang sama dengan Bank Syariah, yakni sebagai lembaga intermediasi keuangan sehingga produk yang terdapat pada BPRS sama dengan produk yang terdapat pada Bank Syariah. Produk pendanaan yang terdapat pada BPRS adalah tabungan dan deposito dengan akad mudhrabah atau wadi'ah. Sedangkan produk

---

<sup>21</sup> Elshada Zachray, Skripsi : *Potensi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode Tahun 2010-2016:12*, (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017)

pembiayaan yang terdapat pada BPRS pembiayaan modal kerja, investasi dan konsumtif dengan beberapa akad seperti mudharabah musyarakah, murabahah dan salam. Dengan adanya fungsi yang sama dengan Bank Syariah namun dalam administrasi lebih mudah dan jangkauan kepada masyarakat kecil lebih dekat. Maka diharapkan adanya fungsi BPRS sebagai lembaga intermediasi keuangan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi UMKM.<sup>22</sup>

### 2.1.5 Produk-Produk BPRS

Dalam hal ini produk BPRS.<sup>23</sup> Dapat diklafikasikan kepada pengarahannya dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat.

#### 1. Produk pengarahannya dana masyarakat

Dalam bidang Produk pengarahannya dana masyarakat, BPRS dapat mengarahkannya dalam berbagai bentuk, antara lain:

##### a. Simpanan Amanah

Simpanan amanah, dalam Bank menerima titipan amanah (*trustee account*) dari nasabah. Disebut dengan titipan amanah karena bentuk perjanjian adalah wadi'ah yaitu titipan yang tidak menanggung risiko. Namun demikian, bank akan memberikan bonus dari hasil keuntungan yang diperoleh bank melalui pembiayaan kepada para nasabahnya.

##### b. Tabungan wadi'ah

Dalam tabungan wadi'ah ini, bank menerima tabungan (*saving account*) dari nasabah dalam bentuk tabungan bebas. Sedangkan akad diikat oleh

---

<sup>22</sup> Debby Pramana, RachmaIndrarini, *Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia*, (Surabaya: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, 2017), h. 52

<sup>23</sup> Suhrawarti K Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h. 65-67

bank dengan nasabah dalam bentuk wadi'ah. Titipan nasabah tersebut tidak menanggung risiko kerugian dan bank memberikan bonus kepada nasabah. Bonus di peroleh bank dari bagi hasil dari kegiatan pembiayaan kredit kepada nasabah lainnya. Bonus tabungan wadi'ah dapat diperhitungkan secara harian dan dibayarkan kepada nasabah pada setiap bulannya.

c. Deposito wadi'ah/*mudharabah*

Dalam produk Deposito wadi'ah/*mudharabah* ini bank menerima deposito berjangka (*time and investment account*) dari nasabahnya. Akad dilakukan dapat berbentuk wadi'ah dan dapat pula berbentuk *mudharabah*, lazimnya, jangka waktu deposito diperoleh itu adalah 1, 3, 6, 12 bulan dan seterusnya sebagai bentuk penyertaan modal (sementara). Makas, nasabah mendapat bonus keuntungan dari bagi hasil yang diperoleh bank dari pembiayaan atau kredit yang dilakukan kepada nasabah lainnya.

2. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Dalam bidang Penyaluran Dana Kepada Masyarakat. BPRS dapat mengeluarkan produk-produk dalam bentuk, sebagai berikut:<sup>24</sup>

a. Pembiayaan *mudharabah*

Dalam Pembiayaan *mudharabah* bank mengadakan akad dengan nasabah (penguasa). Bank menyediakan modal usaha bagi proyek yang di kelola oleh pengusaha. Keuntungannya yang di peroleh akan di bagi (perjanjian

---

<sup>24</sup> Ibid., h. 66-67

bagi hasil) sesuai kesepakatan yang telah diikat oleh bank dan pengusaha tersebut.

b. Pembiayaan *musyarakah*

Dalam Pembiayaan *musyarakah* bank dengan pengusaha mengadakan perjanjian. Bank dan pengusaha berjanji bersama-sama. Keuntungan yang diperoleh dari usaha tersebut akan dibagi sesuai dengan pernyataan masing-masing pihak.

c. Pembiayaan *Bai' u Bithaman Ajil*

Dalam bentuk Pembiayaan *Bai' u Bithaman Ajil* bank mengikat perjanjian dengan nasabah. Bank menyediakan dana untuk pembelian suatu barang atau asset yang dibutuhkan oleh nasabah guna mendukung usaha atau proyek yang diusahakan. Fasilitas pengerahan dana tersebut, juga dapat dipergunakan untuk menitipkan sedekah, infak, tabungan haji, tabungan kurban, tabungan aqikah, tabungan keperluan pendidikan, tabungan pemilik kendaraan, tabungan pemilik rumah, bahkan dapat juga dijadikan sebagai sarana penitipan dana-dana masjid, dana pesantren, yayasan dan lain sebagainya.

### **2.1.6 Kegiatan BPRS**

BPRS memberikan kemudahan bagi masyarakat. Produk dan jasa keuangannya didesain dengan proses sederhana dan syarat mudah. Sebagai lembaga intermediasi, BPRS berperan dalam penghimpunan serta penyaluran dana masyarakat. Penghimpunan dana dilakukan melalui tabungan berakad wadi'ah dan deposito berakad mudharabah. Sedangkan penyaluran dana

dilakukan melalui berbagai jenis pembiayaan. Akad pembiayaan murabahah untuk melayani pengajuan pengadaan bahan baku untuk modal kerja, penyediaan barang-barang alat produksi, dan lainnya. Teknik perhitungan margin murabahah pada BPRS salah satunya melalui pembagian hasil perkalian antara plafon pembiayaan dan *presentase* margin dengan lamanya jangka waktu pembiayaan. Sampai sekarang, produk ini mendominasi volume transaksi pembiayaan BPRS di Indonesia, selanjutnya akad pembiayaan bagi hasil mudharabah dan musyarakah.<sup>25</sup>

Kegiatan pembiayaan syariah dapat dilakukan dengan menggunakan akad tunggal atau gabungan akad dari beberapa akad setelah terlebih dahulu melaporkan setiap penggunaan akad tunggal atau gabungan beberapa akad kepada OJK.<sup>26</sup>

Untuk mengayomi nasabahnya, BPRS melakukan Customer visit, telephone call, dan sms call. Sehingga nasabah yang memiliki kendala segera ditangani. Sementara untuk menanggulangi permasalahan nasabah, BPRS menghadapinya dengan cara pembinaan dan pengawasan khusus, penagihan khusus, restrukturisasi, pengambilalihan, eksukesi agunan, serta penghapusan pembiayaan.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Darsono, dkk., *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2017), h. 281-282

<sup>26</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 351-352

<sup>27</sup> Darsono, dkk., *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2017), h. 282

### 2.1.7 Nasabah

Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.<sup>28</sup>

Nasabah dibagi menjadi dua yaitu:<sup>29</sup>

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

## 2.2 Minat Transaksi

### 2.2.1 Pengertian Minat

Minat adalah perasaan suka terhadap suatu hal atau aktivitas tanpa adanya paksaan. Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan. Adapun definisi lain Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.<sup>30</sup> Dengan kata lain Minat merupakan perilaku

---

<sup>28</sup> Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, (Jakarta:1998), h. 9

<sup>29</sup> Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bab 1 Ketentuan Umum, Pasal 1

<sup>30</sup> Ahmad Abdilla Reza, *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung*. (Lampung, 2017), h. 16

(*behavioral intention*) adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Bahwa Minat seseorang untuk melakukan perilaku diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku tersebut.<sup>31</sup> Dalam berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Minat adalah sesuatu yang tidak dirasakan untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu dan keinginan seseorang yang timbul karena adanya kebutuhan yang dirasa.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat**

Cukup banyak faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (misalnya bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian), dan berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, dan lingkungan masyarakat. Abdul Rahman Saleh berpendapat ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:<sup>32</sup>

- a. Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan makan, rasa ingin tahu.
- b. Motiv sosial, dapat menjadi faktor yang membagikan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- c. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

---

<sup>31</sup> Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), h. 116

<sup>32</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, (*Psikologi Pengantar Dalam Prespektif Islam*), h. 264



### 2.2.3 Indikator Minat Transaksi

Minat Transaksi di Bank Syariah adalah keinginan seseorang untuk melakukan aktifitas pembiayaan dan jasa-jasa yang terdapat pada bank syariah untuk memenuhi kebutuhannya. Untuk merepresentasikan variabel Minat agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator- indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Indikator-indikator untuk mengukur variabel minat, yaitu :<sup>33</sup>

1. Pengenalan masalah

Yang menjadi dorongan untuk membangkitkan dan mengaktifkan proses keputusan konsumen dalam mengambil keputusan.

2. Pencarian informasi

Mempunyai fungsi dalam memengaruhi pengambilan keputusan konsumen terdiri dari empat kelompok yaitu : sumber pribadi (Keluarga, teman, tetangga, dan kerabat). Sumber komersil: iklan, tenaga penjual, pedagang dan perantara sumber publik : media massa, organisasi penilai konsumen. Sumber pengalaman, penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk.<sup>34</sup>

3. Evaluasi Alternatif

Tahapan konsumen menggunakan informasi yang telah didapat untuk menilai secara sadar atau rasional mengenai produk dalam sekelompok pilihan.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Chiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. “ *Perilaku Konsumen*”. (Jakarta: Indeks 2008), h. 25

<sup>34</sup> Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 417

<sup>35</sup> Atanasius Hardian Permana Yogiarto, “ *Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah*” ( Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015 ), h. 17-18

#### 4. Keputusan pembelian

Tahapan dimana konsumen menetapkan produk yang akan di beli.<sup>36</sup>

#### 5. Perilaku pasca membeli

Merupakan tahap dimana tindakan konsumen setelah pembelian didasarkan atas kepuasan atau tidak kepuasan produk yang dibeli.<sup>37</sup>

### **2.2.4 Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah**

Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena suatu perusahaan jasa harus memiliki mesin-mesin produksi, alat-alat kantor dan tenaga kerja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM, tempat parkir, WIFI serta fasilitas lainnya. Sedangkan pelayanan merupakan setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan untuk memberikan kemudahan atas jual beli barang atau jasa. Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas Bank yang semakin

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, h. 17-18

<sup>37</sup> *Ibid.*, 17-18

lengkap dan pelayanan yang semakin baik dapat membuat nasabah semakin puas dan membuat nasabah berminat dalam menabung.

## **2.3 Fasilitas**

### **2.3.1 Pengertian Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh Bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.<sup>38</sup> Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun didalam kantor perusahaan, untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena apalah artinya suatu perusahaan tanpa fasilitas, tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor, dan tanpa tenaga kerja, mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa memproduksi secara optimal.

Demikian dengan adanya fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank misalnya fasilitas ATM,

---

<sup>38</sup> Palenewen Pieter, et. Al, *Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu*, Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3 (September 2014), h. 187

pembayaran telpon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya.<sup>39</sup> Adapun kesimpulan bahwa fasilitas merupakan kemampuan dan keadaan lingkungan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang dapat mendukung kegiatan dari suatu transaksi yang dilakukan oleh suatu individu dalam hal ini adalah nasabah.

### 2.3.2 Faktor-faktor Fasilitas

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan kelancaran. Adapun Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain: <sup>40</sup>

1. Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya.

Misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privacy (misalnya kedap udara, tidak tembus pandang).

2. Ketersediaan Tanah.

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

---

<sup>39</sup> Arya Maman Putra, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas , Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang, Jurnal Umum Ekonomi, (Semarang, 2010), h. 12*

<sup>40</sup> Ahmad Abdilla Reza, *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung, (Lampung:2017), h. 40*

### 3. *Fleksibilitas*

*Fleksibilitas* desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan menjadi besar.

### 4. Faktor estetis.

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

### 5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

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

### 6. Biaya kontribusi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan.

## 2.3.3 Indikator Fasilitas

Fasilitas merupakan alat pendukung untuk memudahkan dan memperlancar proses transaksi keuangan yang dilakukan oleh konsumen. Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat mencapai tujuan, maka disusun indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item- item pernyataan di dalam kuesioner yaitu, Penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemampuan sarana-prasarana, perlengkapan, dan peralatan.<sup>41</sup> Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank

---

<sup>41</sup> Chatrin Surya Wijayaningratrii, Budiyanto, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No 4(April, 2015), h. 6

termasuk perusahaan jasa dikarenakan jasa dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau konstruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan, pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.<sup>42</sup> Dengan Adanya Indikator Fasilitas Menurut Tjiptono terbagi menjadi enam, yaitu:<sup>43</sup>

a. Pertimbangan atau perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakainya.

b. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu yang harus diperhatikan daya tampungnya.

c. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan atau perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanganseperti, ketersediaan listrik, meja atau Perlengkapan atau perabotan kursi, peralatan tulis dan lain-lain.

d. Tata cahaya dan warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisien, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yyang

---

<sup>42</sup> Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayu Media Publishing, 2006), h. 13

<sup>43</sup> Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 46-48

digunakan untuk fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, cahaya dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi.

f. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya seperti, tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

Dengan demikian indikator-indikator di atas dapat digunakan mempresentasikan variabel fasilitas pada bank syariah.

#### **2.3.4 Pengaruh Antara Variabel Fasilitas Terhadap Minat**

Kepuasan nasabah ditentukan oleh fasilitas yang dikehendaki nasabah, sehingga fasilitas menjadi prioritas utama bagi bank. Fasilitas yang berkualitas didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan fasilitas dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut. Fasilitas perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan seminimal mungkin.

Nasabah akan lebih senang terhadap bank yang peka terhadap kebutuhan nasabahnya. Semakin lengkap dan semakin baik fasilitas yang diberikan oleh

bank adalah salah satu yang berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, baik buruknya fasilitas dapat mempengaruhi nyaman tidaknya seorang nasabah dalam melakukan transaksi di bank tersebut. Semakin lengkap fasilitas yang dimiliki bank maka akan semakin tinggi minat masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah.

## **2.4 Pelayanan**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.<sup>44</sup> Definisi yang lain, menjelaskan Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>45</sup> Strategi Kualitas Pelayanan Sebagai Berikut:

1. Atribut Layanan Pelanggan, yaitu penyampain jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini dapat menyebabkan faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh

---

<sup>44</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 15

<sup>45</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 6



layanan pelanggan. Faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsive terhadap pelanggan dan organisasi guna capai kepuasan yang optimum.

3. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan pesaingan. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
4. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.<sup>46</sup>

#### **2.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan kualitas, guna menciptakan kepuasan nasabah, maka yang bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip kualitas pelayanan meliputi:<sup>47</sup>

##### a) Kepemimpinan

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

---

<sup>46</sup> Fandy Tjiptono, *strategi Pemasaran, Edisi Ketiga* (Jakarta: Offset, 2001), h. 141

<sup>47</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 75-76

b) Pendidikan

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

c) Perencanaan Strategi

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

d) Review

Merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran sasaran kualitas.

e) Komunikasi

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

f) Total Human Reward

Merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus

diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### 2.4.3 Indikator Pelayanan

Untuk mempresentasikan variabel pelayanan terhadap minat agar dapat mencapai tujuan, maka sebelumnya disusun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Yaitu:<sup>48</sup>

- b. *Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, Personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

---

<sup>48</sup> Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, h. 125-126

- c. *Reliability* (kehandalan), Yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapan pun pelayanan tersebut diberikan.
- d. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: customer service memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).
- e. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.
- f. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior mendapatkan

layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk perusahaan jasa dikarenakan jasa dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau konstruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan, pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.<sup>49</sup> Dengan adanya Indikator-indikator diatas dapat digunakan untuk mempresentasikan variabel fasilitas pada bank syariah.

#### **2.4.2 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Minat**

Menurut Kotler dan Amstrong bahwa jika konsumen merasa amat puas terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa, maka konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang bahkan lebih jauh lagi akan melakukan promosi kepada kerabat, teman, atau orang terdekatnya agar menggunakan produk atau jasa yang sama. Bahkan jika ketidakpuasan nasaah bertambah, maka nasabah akan mengurangi memberikan rekomendasi pada orang lain, tidak menceritakan hal positif pada orang lain, dan tidak menambah jumlah tabungan. Namun demikian nasabah akan tetap melakukan transaksi di bank atau tidak berpindh berpindah ke bank lain. Semakin tingginya kualitas pelayanan yang berakibat tingginya

---

<sup>49</sup> Ibid., h. 13

kepuasan pelanggan akan berdampak juga bagi minat beli bertansaksi nasabah, Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat bertansaksi nasabah, dimana ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan menurunkan minat nasabah dalam melakukan transaksi.

Kesimpulan dari teori-teori yang menyatakan hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan beberapa aspek, salah satunya adalah kualitas pelayanan. karena kualitas merupakan tolak ukur dan indeks dari minat.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian adalah sebagai berikut :

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	M. Aminudin	Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas perbankan Syariah Terhadap	Regresi Liner Berganda	Secara simultan dan parsial antara variabel Independen dan Dependen bahwa Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas di Perbankan Syariah berpengaruh positif dan

		Minat memilih produk Bank Syariah		signifikan terhadap minat memilih produk di bank syariah.
2	Ahmad Abdilla Reza	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)	Regresi Liner Berganda	Secara simultan dan parsial antara variabel Independen dan Dependen bahwa Fasilitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di bank syariah.
3	Rahma Bellani Oktavindari a Iranati	Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap	Regresi Liner Berganda	Secara parsial variabel religiusitas,kepercayaan pengetahuan, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung di Bank

		Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Tangerang Selatan).		Syariah. Secara simultan variabel religiusitas,kepercayaan, pengetahuan, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah.
4	Julia Sri Ningsih	pengaruh Persepsi, Tingkat <i>Religiusitas</i> dan <i>Disposable Income</i> Terhadap Minat Menabung dan Perbankan Syariah (Studi Pada Dosen UIN Raden Intan Lampung).	Regresi Liner Berganda	Persepsi,Tingkat, <i>religiusitas</i> , dan <i>disposable income</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menabung di perbankan syariah. Variabel persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di perbankan syariah, variabel tingkat <i>religiusitas</i> juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di perbankan syariah. Dan <i>disposable Income</i> tidak berpengaruh terhadap minat menabung di perbankan syariah.
5	Dina	pengaruh	Regresi	Promosi berpengaruh



	Rahmawati	promosi, religiusitas, pelayanan, dan reputasi terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA Cabang Tanon.	Liner Berganda	signifikan terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Religiusitas tidak berpengaruh signifikan keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Reputasi tidak berpengaruh signifikan keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon.
6	Evi Raina	judul pengaruh Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruh i Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di	Regresi Liner Berganda	Regresi antara fasilitas pelayanan , promise dan produk terhadap keputusan nasabah menjadi nasabah bank syariah, secaraberurutan memperoleh hasil sebesar 0,469; 0,730; 0,529; yaitu berpengaruh secara

		Medan		singnifikan.
7	Muh Rizky Adi Hirmawan	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta).	Regresi Liner Berganda	Pelayanan dan perilaku karyawan bank, faktor bagi hasil, faktor variasi prosuk bank, faktor letak bank yang strategis, faktor tingkat keamanan bank, faktor pengetahuan nasabah tentang bank syariah, faktor persepsi tentang bunga bank yang bertentangan dengan agama, faktor keuntungan, terhadap minat nasabah bertransaksi di bank syariah. Hasil kualitas pelayanan berpengaruh singnifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank Syariah.
8	Nur Aelah	Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (Customer Service) Terhadap Kepuasan	Regresi Liner Berganda	menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menajdi nasabah

		Nasabah di BMT Al-Falah Cirebon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah		
9	Nur Jannah	Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo).	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh variabel independen (Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah) terhadap variabel dependen (minat menjadi nasabah) mampu memberikan sumbangan sebesar 52,7 %, sedangkan 43,7% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dari penelitian ini. Hasil uji empiris pengaruh antara pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah terhadap minat menjadi

				nasabah, menunjukkan nilai t hitung sebesar -1700, nilai sig pada variabel pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah sebesar 0,000 dan nilai koefisien regresi, variabel pengetahuan mahasiswa bernilai positif yakni 0,662. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah terhadap minat menjadi nasabah.
10	Erinda Fauzia	pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Fasilitas Terhadap Kinerja Karyawan Ansuransi Jiwa 1912 Semarang.	Regresi Linier Berganda	menunjukkan bahwa sebesar 16,6 % variabel motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja. Variabel disiplin juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja sebesar 33,0% dan variabel fasilitas juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja sebesar 52,9%. Dan hasil penelitian pengaruh

				variabel motivasi, disiplin dan fasilitas terhadap kinerja sebesar 60,1%, Sedangkan sisanya 39,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diamati.
--	--	--	--	--

1. Penelitian yang dilakukan oleh M. Aminudin (2016), dengan judul Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas perbankan Syariah Terhadap Minat memilih produk Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen bahwa pengetahuan santri, lokasi dan fasilitas di perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat memilih produk di bank syariah.<sup>50</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada variabel independen yaitu pada penelitian sekarang menggunakan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Subjek dalam penelitian terdahulu adalah santri aktif yang berada pada pondok pesantren Al-huda, sedangkan dalam penelitian yang sekarang adalah Nasabah BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan variabel Fasilitas.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza (2017), dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung). Hasil penelitian

---

<sup>50</sup> M. Aminudin, Skripsi : *Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas perbankan Syariah Terhadap Minat memilih produk Bank Syariah*, (Salahtiga:IAIN Salahtiga, 2016)

menunjukkan secara simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah.<sup>51</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada variabel independen yaitu pada penelitian sekarang menggunakan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Subjek dalam penelitian terdahulu adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sedangkan dalam penelitian yang sekarang adalah Nasabah BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan variabel Fasilitas dan pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Bellani Oktavindaria Iranati (2017), dengan judul Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Tangerang Selatan). Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel religiusitas, kepercayaan, pengetahuan, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah. Secara simultan variabel religiusitas, kepercayaan, pengetahuan, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah.<sup>52</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada religiusitas, kepercayaan, pengetahuan, dan lokasi. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan

---

<sup>51</sup> Ahmad Abdilla Reza, Skripsi : *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)*, (Lampung:UIN Raden Intan Lampung, 2017)

<sup>52</sup> Iranati, Rahma Bellani Oktavindaria, Skripsi : *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Tangerang Selatan)*, (Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)

fasilitas dan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan minat nasabah menabung.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Julia Sri Ningsih (2017), dengan judul Pengaruh Persepsi, Tingkat *Religiusitas* dan *Disposable Income* Terhadap Minat Menabung dan Perbankan Syariah (Studi Pada Dosen UIN Raden Intan Lampung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi, tingkat religiusitas, dan disposable income secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menabung di perbankan syariah. Variabel persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di perbankan syariah, variabel tingkat religiusitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di perbankan syariah. Dan disposable income tidak berpengaruh terhadap minat menabung di perbankan syariah.<sup>53</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada persepsi, tingkat religiusitas, dan disposable income. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan fasilitas dan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan minat nasabah menabung.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Dina Rahmawati (2016), dengan judul Pengaruh Promosi, Religiusitas, Pelayanan, dan Reputasi Terhadap Keputusan Anggota Menyimpan Dana di BMT HIRA Cabang Tanon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Lokasi berpengaruh signifikan

---

<sup>53</sup> Julia Sri Ningsih, Skripsi : *pengaruh Persepsi, Tingkat Religiusitas dan Disposable Income Terhadap Minat Menabung dan Perbankan Syariah (Studi Pada Dosen UIN Raden Intan Lampung)*, (Lampung : UIN Raden Intan Lampung, 2017)

terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Religiusitas tidak berpengaruh signifikan keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon. Reputasi tidak berpengaruh signifikan keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA tanon.<sup>54</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada pengaruh promosi, religiusitas, dan reputasi sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan fasilitas dan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan variabel pelayanan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Raina dengan judul pengaruh Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa regresi antara fasilitas pelayanan, promise dan produk terhadap keputusan nasabah menjadi nasabah bank syariah, secara berurutan memperoleh hasil sebesar 0,469; 0,730; 0,529; yaitu berpengaruh secara signifikan.<sup>55</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada non muslim menjadi nasabah Bank Syariah sedangkan penelitian sekarang menggunakan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Subjek dalam penelitian terdahulu adalah non muslim, sedangkan dalam penelitian yang sekarang adalah Nasabah BPRS Adeco Kota

---

<sup>54</sup> Rahmawati, Dina, Skripsi : *pengaruh promosi, religiusitas, pelayanan, dan reputasi terhadap keputusan anggota menyimpan dana di BMT HIRA Cabang Tanon*, (Surakarta : IAIN Surakarta, 2016)

<sup>55</sup> Evi, Raina, *Op*, Cit, h. 46-60



Langsa. Persamaan penelitian terdahulu oleh Evi Raina yaitu nasabah Bank Syariah.

7. Penelitian yang dilakukan oleh oleh Muh Rizky Adi Hirmawa (2015), dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Muamalat Cabang Surakarta). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan perilaku karyawan bank, faktor bagi hasil, faktor variasi prosuk bank, faktor letak bank yang strategis, faktor tingkat keamanan bank, faktor pengetahuan nasabah tentang bank syariah, faktor persepsi tentang bunga bank yang bertentangan dengan agama, fajtor motif keuntungan, terhadap minat nasabah bertransaksi di bank syariah. Hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di Bank Syariah.<sup>56</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada variabel indepeden (X), penelitian terdahulu menggunakan jumlah nasabah kredit sedangkan penelitian sekarang menggunakan minat transaksi di BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan variabel independen (X) pelayanan dan variabel dependen (Y) minat transaksi pada BPRS Adeco Kota Langsa.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aelah (2008), dengan judul Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Falah Cirebon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

---

<sup>56</sup> Muh Rizky Adi Hirmawan, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)*, Naskah Publikasi (Surakarta:2015)

fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah.<sup>57</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada fungsi pelayanan konsumen (Customer Service) terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Falah Cirebon sedangkan penelitian sekarang menggunakan fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi nasabah BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan variabel (X) pelayanan.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Jannah (2014), dengan judul Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo). Hasil penelitian menunjukkan pengaruh variabel independen (Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah) terhadap variabel dependen (minat menjadi nasabah) mampu memberikan sumbangan sebesar 52,7%, sedangkan 43,7% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dari penelitian ini. Hasil uji empiris pengaruh antara pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah terhadap minat menjadi nasabah, menunjukkan nilai t hitung sebesar -1700, nilai sig pada variabel pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah sebesar 0,000 dan nilai koefisien regresi, variabel pengetahuan mahasiswa bernilai positif yakni 0,662. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah terhadap minat menjadi

---

<sup>57</sup> Aelah, Nur, Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Falah Cirebon), Skripsi, Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2008.

nasabah.<sup>58</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pengaruh pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah terhadap minat menjadi nasabah, sedangkan penelitian sekarang menggunakan fasilitas dan pelayanan BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu minat menjadi nasabah.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Erinda Fauzia (2014), dengan judul Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Fasilitas Terhadap Kinerja Karyawan Ansuransi Jiwa 1912 Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 16,6 % variabel motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja. Variabel disiplin juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja sebesar 33,0% dan variabel fasilitas juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja sebesar 52,9%. Dan hasil penelitian pengaruh variabel motivasi, disiplin dan fasilitas terhadap kinerja sebesar 60,1%, Sedangkan sisanya 39,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diamati.<sup>59</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada motivasi dan disiplin sedangkan penelitian sekarang menggunakan fasilitas dan pelayanan. Subjek dalam penelitian terdahulu adalah kinerja karyawan asuransi jiwa, sedangkan dalam penelitian yang sekarang adalah Nasabah BPRS Adeco Kota Langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada variabel (X) yaitu terdapat Fasilitas.

---

<sup>58</sup> Jannah, Nur, “ *Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo)*”. Skripsi, IAIN Walisongo, (2014)

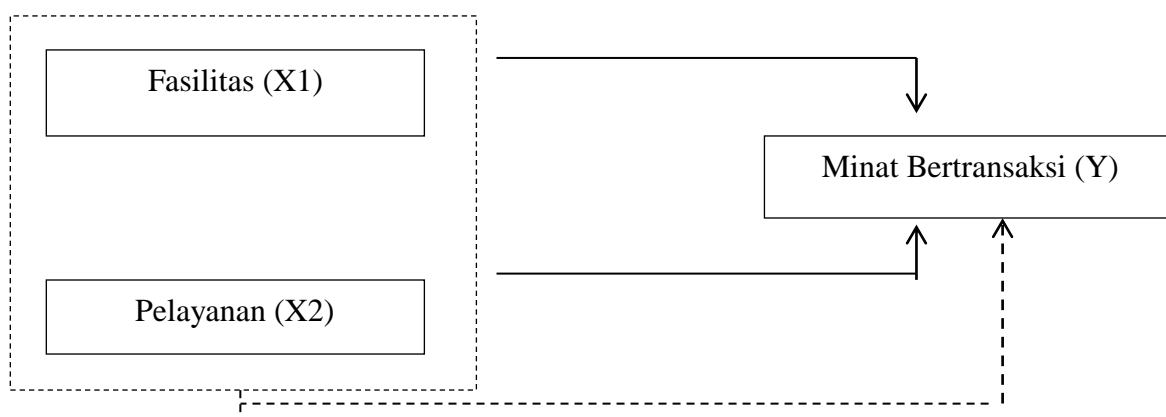
<sup>59</sup> Erinda Fauzia, “*Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Fasilitas Terhadap Kinerja Karyawan Ansuransi Jiwa 1912 Semarang*”. *Jurnal: Diponegoro Journal Of Social And Politic* (2014).

## 2.6 Kerangka Teori

Kerangka Teori adalah kemampuan seorang peneliti dalam mengaplikasikan pola berfikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian.<sup>60</sup> Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah telah muncul dan berkembangnya bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan tentang Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Variabel terkait dalam penelitian ini yaitu minat transaksi dan variabel tidak terikat faktor yang mempengaruhinya antara lain, fasilitas dan pelayanan Bank. Berdasarkan tinjauan pustaka dari hasil penelitian sebelumnya, maka dapat digambarkan skema kerangka pemikiran penelitian ini seperti pada gambar 2.1:

**GAMBAR 2.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa**



Keterangan : Hubungan Parsial :  $\longrightarrow$

Hubungan Simultan :  $\dashrightarrow$

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (bandung:Alfabeta, 2014), h. 60

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “*HYPO*” yang berarti di bawah dan “*thesa*” yang artinya kebenaran. Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan hubungan yang diduga secara logis antara dua variabel atau lebih dalam rumusan posisi yang dapat di uji secara empiris.<sup>61</sup>

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Hipotesis adalah jawaban sementara yang harus dilakukan kebenarannya. Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- Ha1 : Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
- H<sub>0</sub>1 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
- Ha2 : Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
- H<sub>0</sub>2 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
- Ha3 : Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

---

<sup>61</sup> Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), h. 70

H<sub>03</sub> : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan, Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode *positivistik* karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.<sup>62</sup> Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang memaparkan data yang didapatkan di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis. Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian itu juga bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variable atau lebih.<sup>63</sup> Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ada tidaknya pengaruh antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi pada BPRS Kota Langsa.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada pada BPRS Adeco Kota Langsa, Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 92, Gampong Jawa, Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh Kode Pos 24354. Khususnya para nasabah yang melakukan segala jenis transaksi pada BPRS Adeco Kota Langsa tersebut. Penelitian dilakukan dengan

---

<sup>62</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2014), h. 7

<sup>63</sup> Ibid.,

menyebarkan kuesioner secara Langsung yang akan di isi oleh responden. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2020 sampai dengan selesai.

### 3.3 Populasi dan Teknik pengambilan sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>64</sup> Populasi yang diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Adeco Kota Langsa.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *Non probability sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampel sistematis, kuota, aksidental, *purposive*, jenuh, *snowball*.<sup>65</sup> Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik aksidental. aksidental sampel merupakan cara pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat penelitian penelitian.<sup>66</sup> Adapun kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Bersedia menjadi responden
2. Nasabah PT. BPRS Adeco Langsa
3. Berusia minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun

---

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 82

<sup>65</sup> *Ibid*, h. 82

<sup>66</sup> *Ibid*, h. 82



#### 4. Bisa baca tulis

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan 50 responden yang akan menjadi sampel penelitian yang memenuhi kriteria diatas.

### 3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.<sup>67</sup> Data yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan, yang sumbernya dari responden, dan hasil kuesioner dengan pihak yang bersangkutan.
2. Data sekunder, data yang dapat diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai. (seperti yang diperoleh dari *management dicision support system*) maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut (Informasi-informasi yang tersedia dalam faktur penjualan),<sup>68</sup> yaitu data yang diperoleh dari, buku-buku, jurnal, teks, majalah brosur, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan fasilitas, pelayanan, minat transaksi dan data jumlah nasabbah BPRS Adeco Kota Langsa.

---

<sup>67</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif* (Jakarta: Rajawali pers, 2013), h. 103

<sup>68</sup> Ibid.,

### 3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain :

#### 3.5.1 Observasi

Observasi yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian dilapangan yang terjadi. Observasi dilakukan pada saat pra survey dengan mengamati kejadian yang terjadi sesuai dengan kejadian di lapangan yaitu pada BPRS Adeco Kota Langsa. Observasi yang dilakukan penelitian adalah observasi berperan serta (*Participant Observation*),<sup>69</sup> yaitu penelitian yang terlibat dari kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, seperti melihat dan menjalankan secara langsung fasilitas dan pelayanan pada BPRS Adeco Kota Langsa, Yaitu pada :

##### a) Fasilitas

###### 1. Slip Pembayaran

Slip Pembayaran harus tersusun rapi agar membuat nasabah tidak bingung dalam menentukan slip pembayaran untuk kegiatan transaksinya.

###### 2. Alat Tulis

Alat tulis seperti pulpen cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam kegiatan transaksinya.

---

<sup>69</sup> Ibid., h. 145

### 3. Ruang Tunggu

Setelah dilakukan observasi oleh peneliti bahwa BPRS Adeco Kota Langsa memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan memadai untuk kegiatan transaksi sehari-hari oleh nasabah-nasabah.

### 4. Parkir Kendaraan

Menurut peneliti situasi parkir kendaraan menjadi hal yang penting karena kendaraan nasabah bukanlah hal yang biasa tetapi setelah dilakukan observasi menunjukkan bahwa area parkir kendaraan yang disediakan pada BPRS Adeco Kota Langsa menunjukkan memadai untuk kebutuhan nasabah seperti bersih.

## b) Pelayanan

### 1. Pelayanan *Teller*

Pada BPRS Adeco Kota Langsa menyediakan 6 teller untuk melayani kegiatan nasabah dalam bertransaksi.

### 2. Pelayanan *Security*

Pelayanan *security* selain mengamankan kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, *security* juga membantu pelayan dalam hal memberikan informasi kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

### 3. Pelayanan *Customer Service*

Pada BPRS Adeco Kota Langsa menyediakan 1 *Customer Service* untuk melayani kegiatan nasabah dalam bertransaksi.

### 3.5.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>70</sup> Menurut Bachtiar, kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden, peneliti dapat menghimpun data relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.<sup>71</sup> Maka dari sampel yang telah dipilih untuk menjadi sebagai responden adalah berjumlah 50 orang dari penelitian ini.

### 3.6 Definisi Operasional

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variable penelitian. Seara lebih rinci, operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut :

#### 3.6.1 Variabel Independen ( Variabel Bebas )

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat ). Dalam SEM (structural Equation Modeling/pemodelan) persamaan structural, variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.<sup>72</sup> Variabel independen dalam penelitian ini ada yaitu, fasilitas (X1) dan pelayanan (X2).

---

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. h. 142

<sup>71</sup> Azuar Julianda & Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CitaPustaka Media Perintis, 2013). h.67

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:Alfabet, 2016), h. 61

### 3.6.2 Variabel Dependen ( Variabel Terikat )

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, criteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>73</sup> Variabel minat transaksi pada penelitian adalah sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Secara ringkas operasionalisasi ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 3.1.

**Table 3.1**  
**Definisi dan Operasional Variabel Penelitian**

No.	Variabel	Definisi variabel	Referensi	Indikator
1	Dependen			
	MinatTransaksi (Y)	Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.	Ahmad Abdilla Reza, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan masalah</li> <li>2. Pencarian informasi</li> <li>3. Evaluasi Alternatif</li> <li>4. Keputusan pembelian</li> <li>5. Perilaku pasca membeli</li> </ol>

<sup>73</sup> Ibid., h. 61

			Point UIN Raden Intan Lampung. (Lampung, 2017), h. 16\	
2	Independen			
	Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh Bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.	Palenewen Pieter, et. Al, Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu, Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3 (September 2014), h. 187	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertimbangan atau perencanaan spasial</li> <li>2. Perencanaan ruang</li> <li>3. Perlengkapan atau perabotan</li> <li>4. Tata cahaya dan warna</li> <li>5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis</li> <li>6. Unsur pendukung</li> </ol>
3	Pelayanan (X2)	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan	Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, h. 6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibles (fasilitas fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, Personilnya</li> </ol>

		<p>oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.</p>		<p>dan sarana komunikasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Reliability (kehandalan), Yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.</li> <li>3. Responsiveness (keikutsertaan), Yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.</li> <li>4. Assurance (Jaminan), Yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.</li> <li>5. Empathy, Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan,</li> </ol>
--	--	--	--	---

				komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah.
--	--	--	--	---

### 3.7 Metode Analisis Data

#### 2.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik deskripsi yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis.<sup>74</sup>

Dalam penelitian ini metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengkaji dan mengukur nilai rata-rata variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi pada BPRS Adeco Kota Langsa. Untuk mengukurnya dilakukan dengan cara menyebarkan angket/kuesioner serta memberi skor dengan menggunakan skala likert.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan

---

<sup>74</sup> Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 19



metode skala *Likert*.<sup>75</sup> Adapun jawaban angket yang diisi oleh BPRS Adeco Kota Langsa, adalah sebagai berikut:

- |    |                           |             |   |   |
|----|---------------------------|-------------|---|---|
| 1. | Sangat Setuju (SS)        | bobot nilai | : | 5 |
| 2. | Setuju (S)                | bobot nilai | : | 4 |
| 3. | Kurang Setuju (KS)        | bobot nilai | : | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS)         | bobot nilai | : | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | bobot nilai | : | 1 |

### 3.7.2 Analisis Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>76</sup> Pembuktian uji validitas dilihat dari pengujiannya yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor individu masing-masing pernyataan dengan skor total dari variabel. Suatu pengujian dikatakan valid atau shahih apabila:

- Jika  $r$  hasil positif, setara  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, maka variabel valid.
- Jika  $r$  hasil negatif, setara  $r$  hasil  $<$   $r$  tabel, maka variabel tidak valid.<sup>77</sup>

#### 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Untuk menganalisis reliabilitas, pengukuran dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 146

<sup>76</sup> Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 52

<sup>77</sup> *Ibid.*, h. 53

jawaban pertanyaan dengan menggunakan SPSS yaitu uji *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .<sup>78</sup> Penelitian ini menggunakan pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel model regresinya terdapat kesalahan. Berikut macam-macam uji asumsi klasik :

### 4. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.<sup>79</sup> Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a. jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi telah memenuhi normalitas.
- b. jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka regresi tidak memenuhi normalitas.<sup>80</sup>

Tabel uji normalitas juga digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengujinya, dilakukan dengan uji statistik *Non Parametric Kolmoglov Smirnov*. Variabel tersebut normal jika Kolmogorof-Smirnov dan Untandardized residual Asymp. Sig (2-

---

<sup>78</sup> *Ibid.*, h. 47-48

<sup>79</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, h. 156

<sup>80</sup> Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi, Multivariate dengan SPSS*, ( Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2013), h. 56

tailed) > 0,05 berarti lolos uji normalitas. Sebaliknya jika nilai Kolmogorof Smirnov dan Unstandardized Residual Asymp. Sig (2-tailed) < 0,05 berarti tidak lolos uji normalitas.<sup>81</sup>

### 3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi di temukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen.<sup>82</sup> Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinearitas terjadi jika nilai *tolerance* < 0.1 atau sama dengan VIF > 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinearitas).<sup>83</sup>

### 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan keperiode pengamatan lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat pola gambar scatterplot regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika.<sup>84</sup>

1. Titik-titik data yang menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

---

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.(Bandung: Alfabeta, 2008). h.160

<sup>82</sup>Azuar Juliandi, Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung, Citapustaka, 2013). h. 170

<sup>83</sup>*Ibid.* h. 95.

<sup>84</sup> *Ibid.*, h. 186-187

3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Jika hasil output scatterplot demikian, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **3.7.3.4 Uji Linearitas**

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dalam hal ini pengujian linearitas dilakukan dengan pendekatan atau analisis tabel ANOVA. Kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinearitas garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 5%, maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.<sup>85</sup>

#### **3.7.3.4 Uji Autokorelasi**

Autokorelasi berarti terdapatnya korelasi antar anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya.<sup>86</sup> Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (periode sebelumnya).<sup>87</sup> salah satu cara mengidentifikasi adalah melihat nilai Durbin Watson (D-W):

---

<sup>85</sup> Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta), h. 132-133

<sup>86</sup> Hasan, 2010, *Marketing*, (Yogyakarta: Media Presindo), h. 285

<sup>87</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 110

1. Jika nilai D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
2. Jika nilai D-W di antara D-W sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika nilai D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.<sup>88</sup>

#### 3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui dari satu atau dua variabel bebas (Independen) dan variabel terikat. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti karena peneliti menguji bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi, persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.<sup>89</sup>

Rumus untuk menguji pengaruh variabel indenpenden terhadap variabel dependen yaitu:

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

Keterangan :

Y = Minat Transaksi

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_i$  (I = 1,2) = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Fasilitas

X<sub>2</sub> = Pelayanan

e = Kesalahan Prediksi/ *error team*

---

<sup>88</sup> Dr. Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 144-182

<sup>89</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), h. 110

### 3.7.5 Uji Model $R^2$ (Uji Koefisien Determinasi )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable independen. Secara umum koefisien determinan untuk data silang (*cross section*) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk menjelaskan aplikasi dengan menggunakan program SPSS.<sup>90</sup>

### 3.7.6 Uji Hipotesis

#### 1. Uji T (Regresi Secara Parsial)

Menunjukkan nilai signifikan dari tiap-tiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada.<sup>91</sup> Untuk menguji pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi pada BPRS Adeco Kota Langsa dalam penelitian ini dapat mengambil kesimpulan dengan melihat nilai signifikan yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5%) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai Sig.  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika nilai Sig.  $> \alpha$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di terima.

---

<sup>90</sup> *Ibid.*, h. 200

<sup>91</sup> *Ibid.*, h. 187

## 2. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh antara 2 variabel bebas (fasilitas dan pelayanan) terhadap variabel terikat (minat transaksi) secara bersama-sama. Sehingga bisa diketahui apakah dengan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak.<sup>92</sup> Untuk menguji fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah bertransaksi BPRS Adeco Kota Langsa dalam penelitian ini dilakukan dengan cara, membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih kecil dari pada F tabel maka  $H_a$  diterima. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% (0,05). Jika  $\text{sig} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Jika  $\text{sig} > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

---

<sup>92</sup> *Ibid.*, h. 187

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Umum PT. BPRS Adeco Langsa**

PT. BPRS Adeco merupakan perbankan pertama yang kantor pusatnya di wilayah timur di Ibukota Provinsi Aceh. Bank BPRS Adeco didirikan pada tanggal 23 Maret 2007 dengan pendiri dan pemegang sahamnya sebagian besar dari tokoh, pengusaha, dan intelektual berdomisili di Jakarta. Bank BPRS Adeco beroperasi berlandaskan prinsip syariah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai mitra usahanya di provinsi Aceh.<sup>93</sup>

BPR Syariah Adeco sebagai salah satu Bank di kota Langsa, provinsi Aceh yang beroperasi berlandaskan prinsip syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, dan juga sesuai dengan diberlakukannya Syariah Islam di Provinsi Aceh. Bank ini tidaklah eksklusif, dikarenakan dapat melayani seluruh elemen masyarakat, dengan fokus utamanya pada pertumbuhan dan pengembangan Wirausaha Industri Kreatif dan Produktif bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM) .

Bank Perkreditan Rakyat Syariah Adeco menyediakan layanan kredit, tabungan, dan deposito. Selama ini penilaian kelayakan pengajuan kredit masih dilakukan dengan cara sederhana. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Adeco merekrut Account Officer sebagai surveyor lapangan untuk melihat kondisi riil dari calon debitur. Kemudian data hasil survei diberikan kepada bagian kredit

---

<sup>93</sup> Pt.BPRS Adeco, 2021.



untuk diperiksa. Kepala bagian kredit memiliki kewenangan untuk memutuskan diterima atau tidaknya pengajuan kredit.

#### **4.1.2. Visi, Misi dan Moto PT. BPRS Adeco Kota Langsa**

##### **Visi**

Membangun BPR yang sehat, kuat, dan besar melalui produk dan jasa layanan yang berciri khas untuk kesejahteraan masyarakat.

##### **Misi**

- a. Melayani nasabah dengan produk dan jasa layanan yang sesuai dengan kebutuhan.
- b. Menyediakan lingkungan kerja yang dinamis agar dapat menunjang perkembangan tenaga profesional yang berkualitas, berdedikasi dan memiliki integritas yang tinggi.
- c. Memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi terhadap lingkungan sekitar sebagai wujud partisipasi aktif membangun daerah dan negara.
- d. Meningkatkan daya saing perusahaan di tengah pertumbuhan industri yang cepat untuk memberikan keuntungan yang wajar bagi para pemegang saham dan berbagai pihak yang berkepentingan.

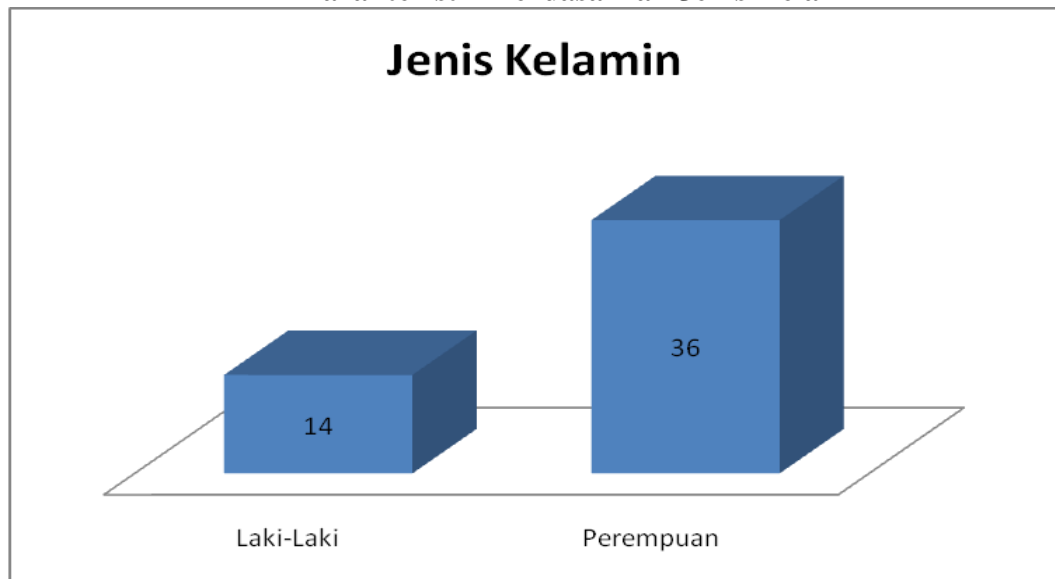
#### **4.1.3. Analisis Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 4.1. berikut ini:

**Gambar 4.1**  
**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**



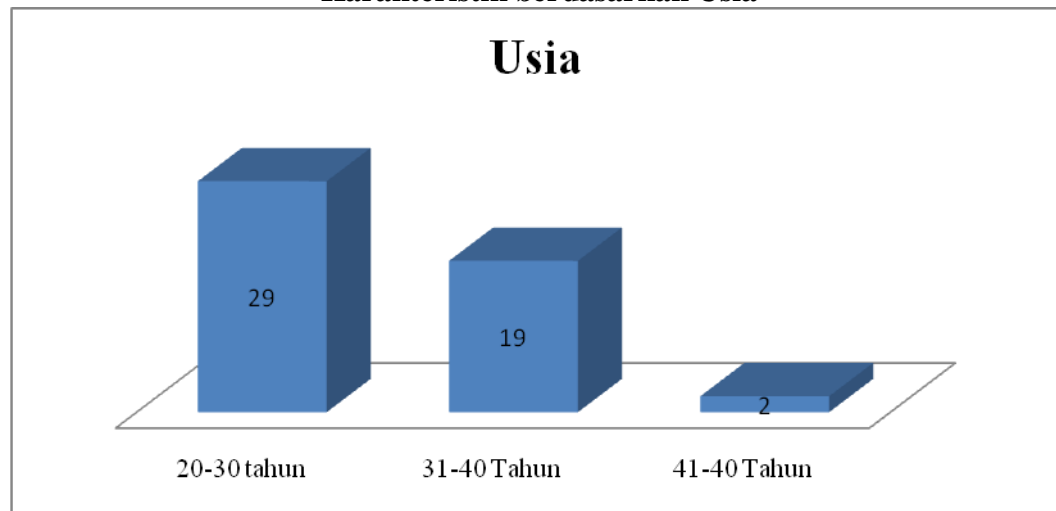
Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Dari Gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah berasal dari kalangan wanita, yaitu sebanyak perempuan 36 (72%). Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 (28%)

## 2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada Gambar 4.2 berikut ini:

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik berdasarkan Usia**



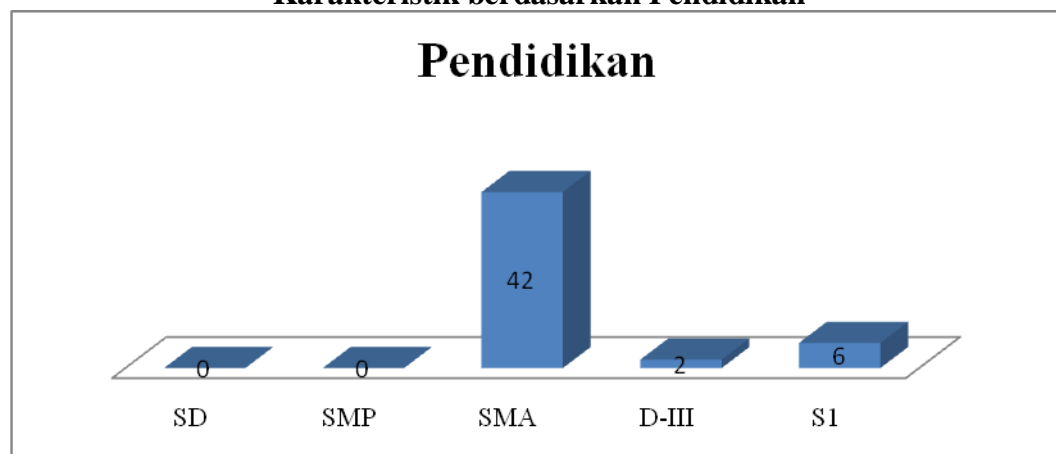
Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 Berdasarkan terlihat bahwa responden yang mendominasi adalah responden berusia 20-30 tahun sebesar 29 (58%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang berusia 41-50 tahun sebesar 2 (4%).

### 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada Gambar 4.3 berikut ini

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik berdasarkan Pendidikan**



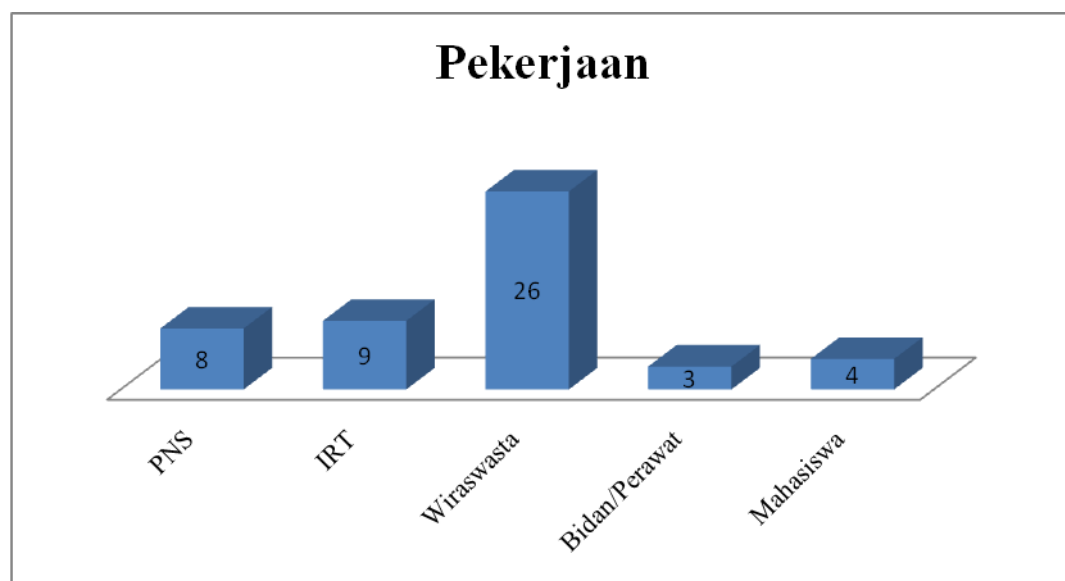
Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa nasabah yang berpendidikan terakhir SMA/SMK adalah yang terbanyak menjadi responden penelitian yaitu berjumlah 42 (84%) responden. Sedangkan DIII berjumlah 2 (4%) dan S1 berjumlah 6 (12%).

#### 4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Gambar 4.4 berikut ini

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik berdasarkan Pekerjaan**



Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah berstatus sebagai Wiraswasta sebanyak 26 (52%), kemudian PNS sebanyak 8 (16%), wiraswasta sebanyak 9 (18%), mahasiswa sebanyak 4 (8%) dan bidan/perawat sebanyak 3 (6%).

#### 4.1.4. Analisa Data

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 20,00 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan dan pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, dengan membandingkan hasil koefisien korelasi  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika koefisien korelasi  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan  $N = 50$  didapat  $r$  tabel 0.230. Dari uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Uji validitas**

No. Butir	r hitung	Nilai Kritis (r tabel)	Keterangan
<b>Fasilitas (X<sub>1</sub>)</b>			
x.1.1	0,864	0.230	Valid
x.1.2	0,866	0.230	Valid
x.1.3	0,864	0.230	Valid
x.1.4	0,842	0.230	Valid
x.1.5	0,734	0.230	Valid
x.1.6	0,772	0.230	Valid
x.1.7	0,799	0.230	Valid
<b>Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>			
x.2.1	0,804	0.230	Valid
x.2.2	0,901	0.230	Valid
x.2.3	0,920	0.230	Valid
x.2.4	0,916	0.230	Valid
x.2.5	0,790	0.230	Valid
x.2.6	0,778	0.230	Valid
x.2.7	0,931	0.230	Valid
x.2.8	0,921	0.230	Valid
x.2.9	0,892	0.230	Valid
X.2.10	0,744	0.230	Valid
<b>Minat (y)</b>			
y.1	0,859	0.230	Valid
y.2	0,743	0.230	Valid
y.3	0,896	0.230	Valid
y.4	0,876	0.230	Valid

y.5	0,796	0.230	Valid
y.6	0,796	0.230	Valid
y.7	0,800	0.230	Valid
y.8	0,906	0.230	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Dari hasil perhitungan korelasi seluruhnya mempunyai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  tabel = 0. 230). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dan pernyataan pada instrument baik dari variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat bertansaksi nasabah di Pt. BPRS Adeco kota Langsa seluruhnya valid.

## 2. Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji stastitik Cronbach Alpha diatas 0,60 sehingga instrument dapat dikatakan valid.<sup>94</sup>

**Tabel 4.2**  
**Hasil uji Reliabilitas Kuesioner**

Nama Variabel	Koefisien Alpha	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas X <sub>1</sub>	0,915	0,60	Reliabel
Pelayanan X <sub>2</sub>	0,959	0,60	Reliabel
Minat Y	0,937	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 hasil analisis uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel fasilitas, pelayanan dan minat memiliki nilai > 0,60, sehingga instrumen pada pelitian ini dinyatakan reliabel.

<sup>94</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Anaalisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005). Hal 48

#### 4.1.5. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji stastitik non parametric Kolmogrof-Sminov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan menggunakan hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Jika signifikasi pada nilai Kolmogrof  $< 0.05$ , maka Ho ditolak, jadi data residual berdistribusi tidak normal. Jika signifikasi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0.05$ , maka Ho diterima, jadi data residual berdistribusi normal. Jika signifikasi pada nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $< 0.05$ , maka Ho diterima, jadi data residual berdistribusi tidak normal.<sup>95</sup>

**Tabel 4.3**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Fasilitas (X1)	Pelayanan (X2)	Minat (Y)
N		50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	24,52	32,98	28,58
	Std. Deviation	7,517	11,885	8,878
Most Extreme Differences	Absolute	,118	,120	,120
	Positive	,089	,094	,117
	Negative	-,118	-,120	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		,835	,851	,847
Asymp. Sig. (2-tailed)		,489	,464	,470

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

<sup>95</sup> Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000). Hal 147

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil uji Output diketahui bahwa :

1. Nilai signifikansi fasilitas ( $X_1$ ) lebih dari nilai diperoleh sebesar 0,835 atau dengan kata lain nilai signifikansi  $0,835 > 0,05$ . Maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Nilai signifikansi fasilitas ( $X_2$ ) lebih dari nilai diperoleh sebesar 0,851 atau dengan kata lain nilai  $0,851 > 0,05$ . Maka data tersebut berdistribusi normal.
3. Nilai signifikansi variabel minat (Y) lebih dari nilai diperoleh sebesar 0,847 atau dengan kata lain nilai signifikansi  $0,847 > 0,05$ . Maka data tersebut berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis linear yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaanya atau tidak. Untuk menguji linearitas suatu model dapat digunakan uji linearitas dengan melakukan regresi terhadap model yang ingin diuji. Aturan untuk keputusan linearitas dapat dengan membandingkan nilai signifikan dari *deviation from linearity* yang dihasilkan dari uji linearitas dengan nilai alpha yang digunakan. Jika nilai signifikan dari *deviation from linearity*  $>$  alpha (0,05) maka nilai tersebut linear.<sup>96</sup>Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau analisis tabel ANOVA. *Out put* analisis dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

---

<sup>96</sup> R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*, (Bandung: Graha Ilmu, 2004). Hal 80.



**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			2453,216	20	122,661	2,525	,011
Minat (Y) * Fasilitas (X1)	Between Groups	Linearity	1611,067	1	1611,067	33,160	,000
		Deviation from Linearity	842,149	19	44,324	,912	,574
	Within Groups		1408,964	29	48,585		
Total			3862,180	49			

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			2806,013	23	122,001	3,003	,004
Minat (Y) * Pelayanan (X2)	Between Groups	Linearity	1487,504	1	1487,504	36,618	,000
		Deviation from Linearity	1318,509	22	59,932	1,475	,170
	Within Groups		1056,167	26	40,622		
Total			3862,180	49			

Sumber : Data Diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 output Spss diatas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas yaitu fasilitas dan pelayanan terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah. Nilai signifikan tersebut dapat dilihat sebagai berikut

1. Variabel fasilitas ( $X_1$ ) terhadap minat (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.574. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ( $0.574 > 0.05$ ) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel fasilitas ( $X_1$ ) terhadap minat (Y).

2. Variabel pelayanan ( $X_2$ ) terhadap minat (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.170. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ( $0.170 > 0.05$ ) yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel minat ( $X_2$ ) terhadap pelayanan (Y).

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>97</sup> Adapun Hasil pengujian Multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,264	3,253		2,233	,030		
Fasilitas (X1)	,504	,152	,427	3,307	,002	,637	1,570
Pelayanan (X2)	,271	,096	,363	2,815	,007	,637	1,570

a. Dependent Variable: Minat (Y)

<sup>97</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005). Hal 95

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa nilai Tolerance variabel fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,637 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,570 lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

Nilai Tolerance variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,637 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,570 lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

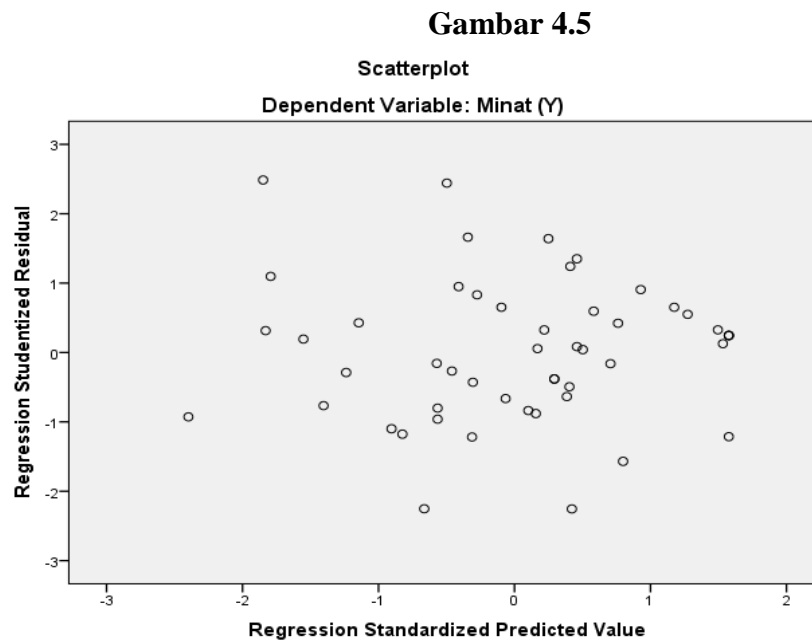
#### **4. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *scatterplot*. Jika terlihat titik-titik pada grafik membentuk pola tertentu variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak memengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.<sup>98</sup>

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar:

---

<sup>98</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008). Hal 125-126



Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.5 terlihat titik-titik pada grafik plot menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

## 5. Uji Autokorelasi

Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>99</sup>

- a. Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW dibawah -2 ( $DW < -2$ ).
- b. Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$ .
- c. Terjadi autokorelasi negatif, jika DW di atas +2 atau  $DW > +2$

<sup>99</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Bandung: PT.Rafika, 2016). Hal 97

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,708 <sup>a</sup>	,501	,480	6,402	1,772

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

b. Dependent Variable: Minat (Y)

Berdasarkan Tabel 4.6 output spss diatas nilai durbin watson yaitu 1,772. nilai durbin watson berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 > DW < +2$  ( $-2 < 1,772 < +2$ ), artinya tidak terjadi autokorelasi.

#### **4.1.6. Uji Regresi Linear Berganda**

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.<sup>100</sup> Hasil analisis regresi berganda antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat adalah sebagai berikut:

$$Y' = \text{Minat}$$

$$X1 = \text{Fasilitas}$$

$$X2 = \text{Pelayanan}$$

---

<sup>100</sup> Tim Dosen Ekonometrika dan Tim Asisten Praktikum, *Buku Pedoman Praktikum Ekonometrika*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2015). Hal 6-7

**Tabel 4.7**  
**Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,264	3,253		2,233	,030
Fasilitas (X1)	,504	,152	,427	3,307	,002
Pelayanan (X2)	,271	,096	,363	2,815	,007

a. Dependent Variable: Minat (Y)

Berdasarkan pada tabel ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y' = 7,264_{Constant} + 0,504_{(X1)} + 0,271_{(X2)}$$

Keterangan :

1. Konstanta (a) sebesar 7,264 skala, dapat dijelaskan bila fasilitas dan pelayanan atau X1, X2, =0 dianggap konstan, maka nilai minat sebesar 7,264 skala.
2. Nilai variabel fasilitas sebesar 0,504 skala, artinya jika variabel fasilitas meningkat 1 skala maka nilai minat akan meningkat sebesar 0,504 skala dengan asumsi pelayanan tetap.
3. Nilai variabel pelayanan sebesar 0,271 skala, artinya jika variabel pelayanan meningkat 1 skala maka nilai minat akan meningkat sebesar 0,271 skala dengan asumsi fasilitas tetap.

#### 4.1.7. Uji Hipotesis

##### 1. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial fasilitas dan pelayanan terhadap minat dapat dilihat dari hasil uji t. Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi < 0,05 dan atau jika ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka model regresi

signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel. 4.8**  
**Hasil Uji t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,264	3,253		2,233	,030
	Fasilitas (X1)	,504	,152	,427	3,307	,002
	Pelayanan (X2)	,271	,096	,363	2,815	,007

a. Dependent Variable: Minat (Y)

- a. Pengaruh fasilitas terhadap minat transaksi nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa

$H_{a.1}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari fasilitas sebesar  $3,307 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,677$ , dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 <$  alpha  $0,05$  maka  $H_{01}$  ditolak. Artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertansaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa dengan demikian hipotesis diterima.

- b. Pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa

$H_{a.2}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap minat nasabah bertransaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa

Nilai  $t_{hitung}$  dari pelayanan sebesar  $2,815 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,677$ , dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  maka  $H_{02}$  ditolak. Artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertansaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa dengan demikian hipotesis diterima.

## 2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (fasilitas dan pelayanan ) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (minat).<sup>101</sup> Untuk menganalisis hipotesis diterima atau ditolak, maka dapat dilihat nilai F yakni nilai probabilitasnya, berpengaruh signifikan jika nilai probabilitas yang dihitung  $< 0,05$  (signifikansi yang ditetapkan).<sup>102</sup>

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1935,860	2	967,930	23,616	,000 <sup>b</sup>
Residual	1926,320	47	40,986		
Total	3862,180	49			

a. Dependent Variable: Minat (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

Berdasarkan Tabel 4.9 pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) fasilitas dan pelayanan terhadap minat dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai  $F_{hitung} = 23,616 >$  dari  $F_{tabel} 2,80$  dengan nilai signifikansi =  $0.000$ . Dengan demikian nilai signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ), maka

<sup>101</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009). Hal 239

<sup>102</sup> Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian, . . .* Hal 175.



terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ), terhadap minat ( $Y$ ).

### 3. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,708 <sup>a</sup>	,501	,480	6,402

a. Predictors: (Constant), Pelayanan ( $X_2$ ), Fasilitas ( $X_1$ )

b. Dependent Variable: Minat ( $Y$ )

Dari Tabel 4.10 terlihat bahwa nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,501 atau 50,1%, yang menunjukkan keterangan fasilitas ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada minat sebesar 50,1%, sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Pengaruh fasilitas terhadap minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS

#### Adeco kota Langsa

Pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap minat transaksi nasabah pada Pt. BPRS Adeco kota Langsa”. Pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 20.0. tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel

distribusi t dicari pada  $\alpha$  5% dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2 = 50-2 = 48$ . Berdasarkan tabel t pada  $\alpha = 5\%$  dapat diketahui nilai t tabel dengan  $df = 48$  adalah 1,677

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat transaksi nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  dari fasilitas sebesar  $3,307 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,677, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 <$   $\alpha$  0,05 maka  $H_{01}$  ditolak. Artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dengan demikian hipotesis diterima. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin lengkap fasilitas yang dimiliki oleh PT. BPRS Adeco kota Langsa maka akan semakin meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi.

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan membuat nasabah merasa nyaman dan puas dalam melakukan transaksi.<sup>103</sup>

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nissa yang berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $4,877 >$  1,660 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima yang artinya variabel fasilitas berpengaruh

---

<sup>103</sup> Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 156

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai thitung dan t tabel sebesar  $7,658 > 1,660$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a2$  diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>104</sup>

Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh Irna Fatmawati yang berjudul pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasa nasabah. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini dibuktikan dengan nilai sig variabel fasilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,001 < 0,05$ .<sup>105</sup>

Fasilitas yang diberikan oleh PT. BPRS Adeco kota Langsa kepada seluruh nasabah dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco Kota Langsa itu sendiri, kelengkapan fasilitas yang ada akan memberikan nilai positif kepada seluruh nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dan akan kembali lagi untuk melakukan transaksi. Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban responden yang mengatakan sangat setuju bahwa PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih seperti ruang tunggu yang luas, PT. BPRS Adeco Kota Langsa memiliki tempat ibadah, tempat parkir dan toilet. Kemudian PT. BPRS Adeco Kota Langsa memiliki petunjuk peringatan, papan informasi foto dan poster.

---

<sup>104</sup> Nissa Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo. *Skripsi*. IAIN Ponorogo. 2019

<sup>105</sup> Irna Fatmawati. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi*. IAIN Surakarta. 2014

#### **4.2.2. Pengaruh pelayanan terhadap minat Transaksi Nasabah Pada PT.**

##### **BPRS Adeco kota Langsa**

Pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan terhadap minat transaksi nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa”. Pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 20.0. tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha$  5% dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2= 50-2= 48$ . Berdasarkan tabel t pada  $\alpha =5\%$  dapat diketahui nilai t tabel dengan  $df=48$  adalah 1,677

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat transaksi nasabah pada Pt. BPRS Adeco kota Langsa. Hal ini dibuktikan dengan Nilai  $t_{hitung}$  dari modal sebesar 2,815 > dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,677, dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  maka  $H_{o2}$  ditolak. Artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dengan demikian hipotesis diterima. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa akan semakin meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi. Pelayanan yang optimal akan menimbulkan kesan positif kepada seluruh nasabah sehingga secara langsung dapat membuat nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan dapat menimbulkan minat dari dalam diri nasabah untuk kembali melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya

karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.<sup>106</sup> Definisi yang lain, menjelaskan Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>107</sup>

Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh M. Aminudin dengan judul Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas perbankan Syariah Terhadap Minat memilih produk Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen bahwa pengetahuan santri, lokasi dan fasilitas di perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat memilih produk di bank syariah dengan nilai sig. 0,000.<sup>108</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dengan nilai t hitung  $2,336 > t$  tabel 1,98. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dengan nilai t hitung  $5,232 > t$  tabel 1,98.<sup>109</sup>

---

<sup>106</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15

<sup>107</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 6

<sup>108</sup>M. Aminudin. Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas perbankan Syariah Terhadap Minat memilih produk Bank Syariah. *Skripsi*. IAIN Salatiga. 2016

<sup>109</sup>Ahmad Abdilla Reza. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung). *Skripsi*. UIN Raden Intan Lampung. 2017

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Dimana bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah, memberikan rasa nyaman kepada nasabah maka akan menumbuhkan minat nasabah untuk melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Ketika pegawai memakai pakaian yang bersih dan rapih, kantor yang nyaman, pegawai melakukan transaksi nasabah dengan cepat, baik dan teliti, berperilaku ramah kemudian didukung oleh peralatan yang canggih maka secara langsung akan memberikan rasa puas bagi para nasabah. Rasa puas inilah yang akan terus menimbulkan minat di hati para nasabah untuk melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Setelah penulis teliti, ternyata pelayanan yang diberikan pihak bank terkhusus *customer service* dan teller adalah dengan bersikap ramah dimana mereka melayani nasabahnya agar merasa nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lainnya yang diawali dengan memberikan salam kepada nasabah.

#### **4.2.3. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat Transaksi Nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa**

Pengujian hipotesis ketida dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa”. Pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 20.0. tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adlah 5% atau 0,05. F Tabel dapat dicari dengan menentukan besar derajat pembilang dan derajat.

Untuk derajat pembilang dapat menggunakan  $N1$  ( $N1$  adalah banyaknya predictor/variabel), sedangkan derajat penyebut atau  $N2$  dapat menggunakan rumus menggunakan rumus  $n-k-1 = 50-2-1 = 47$ . Berdasarkan tabel  $t$  pada  $\alpha = 5\%$  dapat diketahui nilai  $f$  tabel adalah 2,80

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat transaksi nasabah pada PT. BPRS Adeco kota Langsa. Hal ini dapat dilihat dengan nilai  $F_{hitung} = 23,616 >$  dari  $F_{tabel} 2,80$  dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ), terhadap minat ( $Y$ ) maka  $H_0$  ditolak. Peneliti menyimpulkan bahwa semakin lengkap fasilitas yang diberikan oleh PT. BPRS Adeco kota Langsa dan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh para karyawan yang ada di PT. BPRS Adeco kota Langsa maka akan semakin meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi

Hasil pengujian regresi ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi  $R$  Square yang  $R$  Square yang diperoleh sebesar 0,501 atau 50,1%, yang menunjukkan keterangan fasilitas ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada minat sebesar 50,1%, sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dapat diketahui bahwa masih banyak faktor lain yang dapat menarik minat nasabah dalam melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa seperti lokasi Bank, kepercayaan, promosi dan lain sebagainya.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  dari fasilitas sebesar  $3,307 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,677$ , dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < \alpha$   $0,05$  maka  $H_{01}$  ditolak. Artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dengan demikian hipotesis diterima.
2. Nilai  $t_{hitung}$  dari pelayanan sebesar  $2,815 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $1,677$ , dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  maka  $H_{02}$  ditolak. Artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dengan demikian hipotesis diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) fasilitas dan pelayanan terhadap minat dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai  $F_{hitung} = 23,616 >$  dari  $F_{tabel} 2,80$  dengan nilai signifikansi  $= 0,000$ . Dengan demikian nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ), terhadap minat ( $Y$ ).



## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kepada Peneliti Selanjutnya
  - a. Penelitian berikutnya disarankan menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi minat. Seperti kinerja, lokasi dan lain sebagainya.
  - b. Penelitian selanjutnya sebaiknya dirancang lebih mendalam lagi, khususnya mengenai analisis deskripsi karakteristik responden.
2. Kepada PT. BPRS Adeco Langsa
  - a. Faktor fasilitas merupakan faktor yang paling dominan, maka hal ini perlu diperhatikan oleh pihak terkait fasilitas yang ada dapat dipertahankan dan dimaksimalkan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Shaleh dan Muhbid Abdul Wahab. *Psikologi Pengantar Dalam Prespektif Islam*, 2019
- Ahmad Abdilla Reza. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung*. Lampung, 2017
- Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, edisi pertama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2017
- Arya Maman Putra. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas , Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang*” Jurnal Umum Ekonomi, Semarang, 2010
- Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto. “ *pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukum*”. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No 4 April, 2015
- Chiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks 2008
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi. *Metodelogi Penelitian* Jakarta: BumiAksara, 2013
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga* Jakarta: Offset, 2011
- HuseinUmar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta: Rajawali
- Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim. “ *Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati*”. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 4 No 1 Juni, 2016
- Ikit. *Akuntansi Penghimpun Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Depublish, 2015
- Imam Ghozali. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*” Semarang: Universitas Dipenogoro, 2013
- Irham Fahmi. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Surabaya:Kencana, 2011

- Jogiyanto. *Sistem Teknologi Keperilakuan*, Yogyakarta: Andi, 2007
- Kadir. *“Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian”* Jakarta, Rajawali Pers 2015
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009
- M. Aminudin. *Pengaruh Pengetahuan Santri, Lokasi dan Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah*. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, FEBI IAIN Salahtiga, 2016
- Marulak Pardede. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar
- Muh Rizky Adi Hirmawan. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)*, Naskah Publikasi Surakarta: 2015
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers 2013
- Muhtosim Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2006
- Nurastuti Wiji. *Tekhnologi Perbankan* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Palenewen Pieter, et. Al. *Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu*, Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3 September 2014
- Rachmadi Usman. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012
- Riska Hapsari. *Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran Skripsi*, IAIN Salatiga, 2015.
- Rivai, Veithzat dan Arivin. *Islamic banking “Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi”*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Sutan Remy Sjahdeini. *Perbankan Islam*, Jakarta: PT Pusaka Utama Grafiti, cet ke-3, 2007

Tatik Suryani. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Penelitian Pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2008

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Cetakan Pertama,

Zainuddin Ali. *Hukum Perbankan Syariah Cetakan Kedua*, Jakarta: Sina Grafika, 2011

**Lampiran 1 : Quesioner****INFORM CONSENT**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*. Perkenalkan nama saya **RICKA PUTRI TITANIA MA**, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perbankan Syariah, saya bermaksud melakukan penelitian mengenai “ **Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Nasabah Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa**”. Penelitian ini dilakukan sebagai tahap akhir dalam penyelesaian Program Studi S1 Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa. Saya berharap bapak/ibu bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara yang terkait dengan penelitian. Semua informasi yang bapak/ibu berikan terjamin kerahasiaannya. Saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Langsa , 2021  
Responden

(.....)

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN BANK TERHADAP  
MINAT TRANSAKSI NASABAH PADA  
PT. BPRS ADECO KOTA LANGSA**

**PETUNJUK PENGISISAN**

1. Mohon ditulis identitas anda secara lengkap
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan cermat
3. Isilah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, angket ini bertujuan untuk kepentingan penelitian

**Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki ( ) Perempuan ( )
3. Usia :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

**Faktor-Faktor**

Berilah Tanda Checklist (✓) pada daftar pertanyaan di bawah ini dengan memperhatikan bobot kategori sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 KS = Kurang Setuju  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

**X1 : Fasilitas**

<b>variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Fasilitas (X1)	Perencanaan Spasial	PT. BPRS Adeco kota Langsa telah memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan					
	Perencanaan Ruang	PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih seperti ruang tunggu yang luas					
	Perlengkapan dan peralatan	PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki fasilitas seperti AC di ruang tunggu sehingga membuat pengunjung nyaman.					
		PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki fasilitas alat pembayaran seperti slip pembayaran, pulpen, meja yang rapi untuk digunakan untuk menulis					
	Tata cahaya dan warna	PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki interior yang indah					
	Pesan yang disampaikan secara grafis	PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki petunjuk peringatan, papan informasi foto dan poster					
	Unsur Pendukung	PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki tempat ibadah, tempat parkir, internet area yang luas dan toilet					

**X2 : Pelayanan**

Pelayanan (X2)	Tangibler (Berwujud)	PT. BPRS Adeco kota Langsa Langsa menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.					
		Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa selalu menjaga kerapian dan kebersihan ruangan					
	Reliability (Kehandalan)	Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa mempunyai sikap simpatik kepada nasabah					
		Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa memberi pelayanan kepada nasabah secara cepat dan akurat					
	Responsiveness (Keikutsertaan)	Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa tanggap terhadap kebutuhan nasabah					
		Pelayanan dari karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa yang sigap dan cepat					
	Assurance (Jaminan)	Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa memberikan pelayanan yang baik dan tepat terhadap produk simpanan					
		Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa memiliki kemampuan memberikan keamanan terhadap jasa yang ditawarkan					
	Empathy	Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa menyambut kedatangan nasabah					



		dengan baik					
		Karyawan PT. BPRS Adeco kota Langsa mampu menguasai keluhan nasabah dengan baik					

**X2 : Minat**

Minat (Y)	Pengenalan masalah	Saya merasa tertarik melakukan transaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa					
		Saya memiliki keinginan bertansaksi untk memenuhi kebutuhan bertransaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa					
	Pencarian Informasi	Saya mencari informasi agar kebutuhan akan keamanan pada saat bertransaksi					
		Sebelum saya tertarik bertransaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa saya terlebih dahulu mencari informasi mengenai produk-produk apa saja yang ada di Pt. BPRS Adeco kota Langsa					
	Evaluasi Alternatif	Saya memilih PT. BPRS Adeco kota Langsa setelah mengevaluasi antara bank syariah dengan bank konvensional					
	Keputusan pembeli	Saya memutuskan memilih bertransaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa karena					

		manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya					
	Perilaku pasca membeli	Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Adeco kota Langsa					
		Saya akan terus bertransaksi di PT. BPRS Adeco kota Langsa karena memenuhi harapan dan kebutuhan saya					

## Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reabilitas

### Correlations

		item	item	Item	item	item	item	item	item	minat
item	Pearson Correlation	1	,387**	,937**	,915**	,428**	,455**	,479**	,923**	,859**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,000	,002	,001	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,387**	1	,406**	,378**	,877**	,891**	,863**	,430**	,743**
	Sig. (2-tailed)	,005		,003	,007	,000	,000	,000	,002	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,937**	,406**	1	,986**	,472**	,477**	,513**	,986**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,915**	,378**	,986**	1	,452**	,434**	,495**	,973**	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000		,001	,002	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,428**	,877**	,472**	,452**	1	,964**	,853**	,521**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,001	,001		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,455**	,891**	,477**	,434**	,964**	1	,830**	,514**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,002	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,479**	,863**	,513**	,495**	,853**	,830**	1	,514**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	,923**	,430**	,986**	,973**	,521**	,514**	,514**	1	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
minat	Pearson Correlation	,859**	,743**	,896**	,876**	,796**	,796**	,800**	,906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	8

### Correlations

		item	item	item	item	item	item	item	Fasilit as
item	Pearson Correlation	1	.872**	.875**	.556**	.516**	.438**	.508**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.872**	1	.986**	.544**	.405**	.490**	.475**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.875**	.986**	1	.526**	.401**	.483**	.482**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.556**	.544**	.526**	1	.728**	.799**	.890**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.516**	.405**	.401**	.728**	1	.644**	.659**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.004	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.438**	.490**	.483**	.799**	.644**	1	.814**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.508**	.475**	.482**	.890**	.659**	.814**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Fasilit as	Pearson Correlation	.864**	.866**	.864**	.842**	.734**	.772**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	7

**Correlations**

	item	item	item	item	item	item	item	item	item	item	Pelayanan	
item	Pearson Correlation	1	.736**	.759**	.750**	.478**	.452**	.802**	.796**	.733**	.401**	.804*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.736**	1	.944**	.900**	.540**	.516**	.918**	.902**	.834**	.507**	.901*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.759**	.944**	1	.950**	.553**	.542**	.945**	.941**	.841**	.483**	.920*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.750**	.900**	.950**	1	.556**	.558**	.902**	.886**	.909**	.505**	.916*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.478**	.540**	.553**	.556**	1	.944**	.556**	.590**	.552**	.944**	.790*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item	Pearson Correlation	.452**	.516**	.542**	.558**	.944**	1	.577**	.529**	.544**	.952**	.778*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

item	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	.802**	.918**	.945**	.902**	.556**	.577**	1	.961**	.878**	.505**	.931**
item	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	.796**	.902**	.941**	.886**	.590**	.529**	.961**	1	.872**	.478**	.921**
item	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	.733**	.834**	.841**	.909**	.552**	.544**	.878**	.872**	1	.547**	.892**
item	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	.401**	.507**	.483**	.505**	.944**	.952**	.505**	.478**	.547**	1	.744**
Pelayan	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	.804**	.901**	.920**	.916**	.790**	.778**	.931**	.921**	.892**	.744**	1
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	10

### Lampiran 3 : Uji Asumsi Klasik

#### 1. Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Fasilitas (X1)	Pelayanan (X2)	Minat (Y)
N		50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	24,52	32,98	28,58
	Std. Deviation	7,517	11,885	8,878
Most Extreme Differences	Absolute	,118	,120	,120
	Positive	,089	,094	,117
	Negative	-,118	-,120	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		,835	,851	,847
Asymp. Sig. (2-tailed)		,489	,464	,470

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Sumber ; Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

#### 2. Linearitas

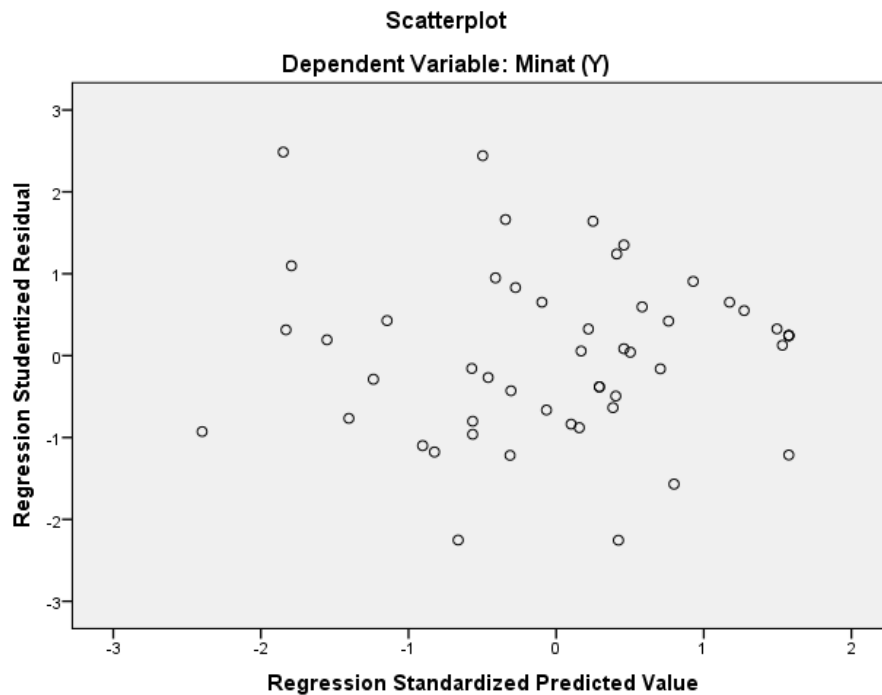
##### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat (Y) * Fasilitas (X1)	Between Groups	(Combined)	2453,216	20	122,661	2,525	,011
		Linearity	1611,067	1	1611,067	33,160	,000
		Deviation from Linearity	842,149	19	44,324	,912	,574
	Within Groups	1408,964	29	48,585			
	Total	3862,180	49				

##### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat (Y) * Pelayanan (X2)	Between Groups	(Combined)	2806,013	23	122,001	3,003	,004
		Linearity	1487,504	1	1487,504	36,618	,000
		Deviation from Linearity	1318,509	22	59,932	1,475	,170
	Within Groups	1056,167	26	40,622			
	Total	3862,180	49				

### 3. Heterokedastisitas



### 4. Autokolerasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,708 <sup>a</sup>	,501	,480	6,402	1,772

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

b. Dependent Variable: Minat (Y)

c. Sumber ; Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

### 5. Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,264	3,253		2,233	,030		
1 Fasilitas (X1)	,504	,152	,427	3,307	,002	,637	1,570
Pelayanan (X2)	,271	,096	,363	2,815	,007	,637	1,570

a. Dependent Variable: Minat (Y)



## Lampiran 4 : Hipotesis

### 1. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,264	3,253		2,233	,030
1 Fasilitas (X1)	,504	,152	,427	3,307	,002
Pelayanan (X2)	,271	,096	,363	2,815	,007

a. Dependent Variable: Minat (Y)

### 2. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1935,860	2	967,930	23,616	,000 <sup>b</sup>
Residual	1926,320	47	40,986		
Total	3862,180	49			

a. Dependent Variable: Minat (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

### 3. Uji R

**Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,708 <sup>a</sup>	,501	,480	6,402

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

b. Dependent Variable: Minat (Y)

**Lampiran 5 : Dokumentasi**



Lampiran 6 : Tabel R

df=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3061	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
<b>51</b>	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
<b>52</b>	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
<b>53</b>	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
<b>54</b>	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
<b>55</b>	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
<b>56</b>	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
<b>57</b>	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
<b>58</b>	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
<b>59</b>	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
<b>60</b>	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079





**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**  
**NOMOR 237 TAHUN 2021**  
**T E N T A N G**  
**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
- c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawayah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.
- Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 15 Desember 2020.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : **Dr. Early Ridho Kismawadi, MA** sebagai Pembimbing I dan **M. Yahya, S.E, M.Si** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Ricka Putri Titania Ma**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012017187, dengan Judul Skripsi : **"Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank terhadap Minat Transaksi Nasabah pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa"**.
- Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
- b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
- c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
- d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
- e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
- f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.