

**SKRIPSI**

**STANDAR FASILITAS DAN PELAYANAN PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG MATARAM DALAM MENINGKATKAN MINAT  
BERTRANSAKSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu (S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**



**KOSENTRASI PERBANKAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### STANDAR FASILITAS DAN PELAYANAN BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MATARAM DALAM MENINGKATKAN MINAT BERTRANSAKSI

Oleh:

**MAHFUD**

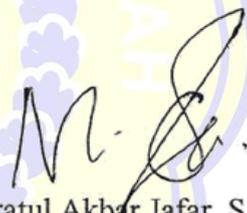
Untuk memenuhi ujian skripsi  
Pada tanggal Juli 2022

Menyetujui  
**Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN. 0831128310

  
M. Ulfratul Akbar Jafar, S.AP.,M.IP  
NIDN. 0809039203

Mengetahui,

**Ketua Prodi Program Administrasi Bisnis**



Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN: 0828108404

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**STANDAR FASILITAS DAN PELAYANAN PT. BANK MUAMALAT**  
**INDONESIA CABANG MATARAM DALAM MENINGKATKAN MINAT**  
**BERTRANSAKSI**

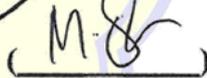
OLEH:

**MAHFUD**  
**NIM: 218120130**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada Tanggal : 21 Juli 2022  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

**Tim Penguji**

- |  |      |   |
|--|------|---|
| 1. <b><u>Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom</u></b><br>NIDN. 0831128310           | (PU) |   |
| 2. <b><u>M. Ulfatul Akbar Jafar, S. AP., M. IP</u></b><br>NIDN. 0809039202 | (PP) |  |
| 3. <b><u>Dedy Iswanto, ST. MM</u></b><br>NIDN. 0818087901                  | (PN) |  |

**Mengesahkan,**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**

**Dekan**



**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

### Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : MAHFUD  
NIM : 218120130  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : STANDAR FASILITAS PELAYANAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MATARAM DALAM MENINGKATKAN MINAT BERTRANSAKSI

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi, kecuali secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimanasemestinya.

Mataram, 14 september 2022

Peneliti



MAHFUD



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAHFUD .....  
 NIM : 21 01 20 130 .....  
 Tempat/Tgl Lahir : NOAINO MANGKO 01 DESEMBER 1997 .....  
 Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS .....  
 Fakultas : F.I.S.I.P.O.L .....  
 No. Hp : 081239998575 .....  
 Email : Mahfud.p.r.m.o@gmail.com .....

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Standar Fasilitas dan pelayanan Pt. Bank muahalat  
 Indonesia cabang mataram dalam meningkatkan  
 minat Bertransaksi .....

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 43 %*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 5 September 2022  
 Penulis



MAHFUD  
 NIM. 21 01 20 130

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.  
 NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAHFUD.....  
 NIM : 218120130.....  
 Tempat/Tgl Lahir : NDAYO MANUTO 01 Desember 1997.....  
 Program Studi : Administrasi Bisnis.....  
 Fakultas : FISIPOL.....  
 No. Hp/Email : 08123998575.....  
 Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis  .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Standar Fasilitas dan Pelayanan PT. Bank Muamalat  
 Indonesia Cabang Mataram dalam meningkatkan  
 tingkat Bertransaksi.....

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 5 September.....2022  
 Penulis



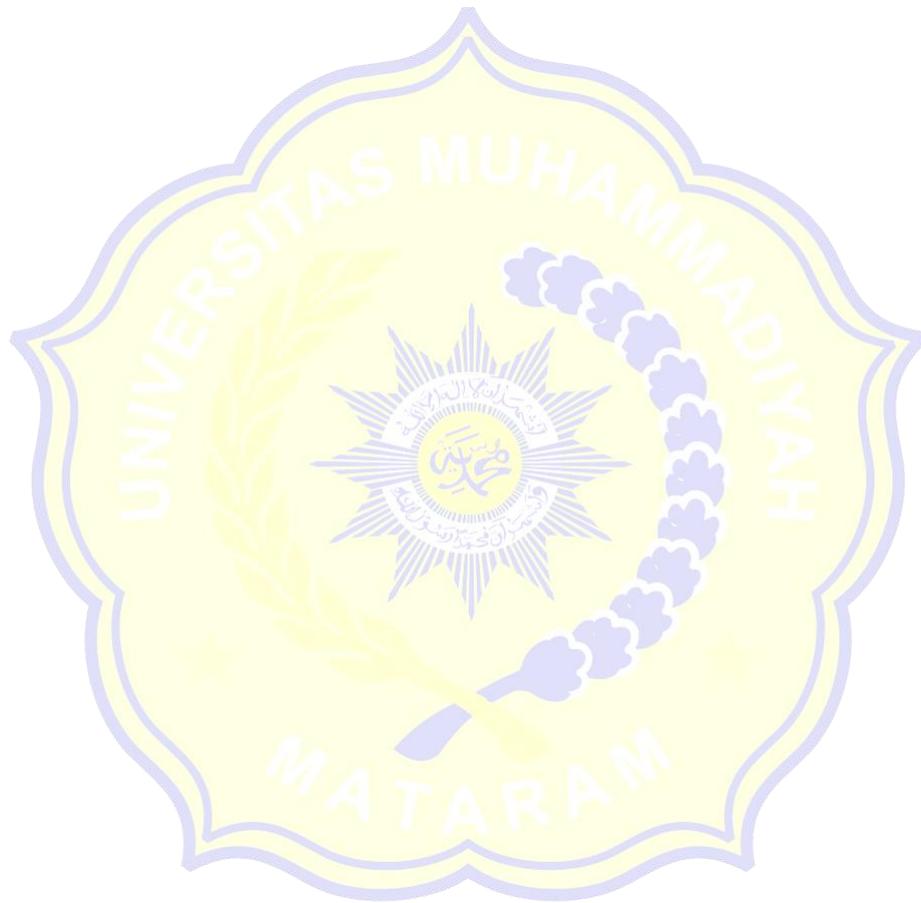
MAHFUD  
 NIM. 218120130

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
 NIDN. 0802048904

## *MOTTO*

*Jangan Tuntut Tuhanmu Karena Tertundanya Keinginanmu, Tapi  
Tuntut Dirimu Karena Menunda Adabmu Kepada Allah.*



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta ayah dan ibuku tercinta. Terimakasih atas doa yang tiada henti-hentinya, support yang luar biasa, serta perjuangan yang tidak akan tergantikan oleh apapun.
2. Untuk keluarga yang selalu mendukung saya.
3. Untuk saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat dan dukungan yang sangat memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Untuk orang-orang yang selalu memberi pertanyaan kapan wisuda.
5. Teman-teman kelas administrasi bisnis angkatan 2018.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua... aamiin aamiin aamiinyarabbalalamin.



## KATA PENGANTAR

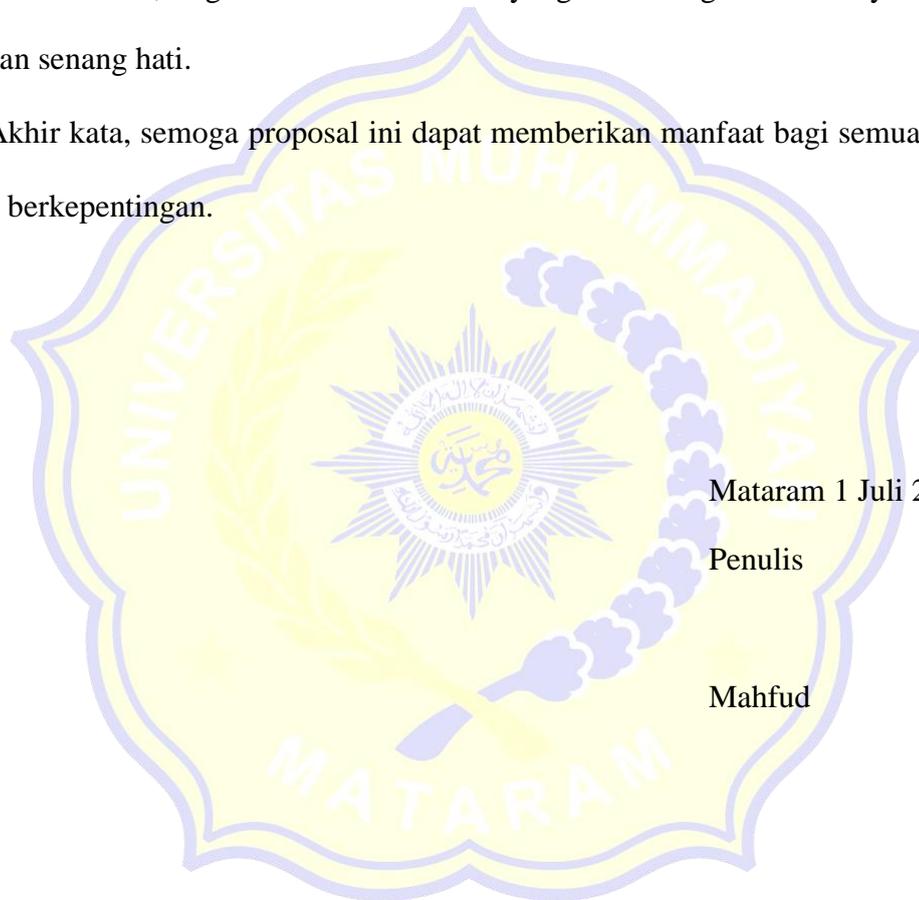
Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Standar Fasilitas Dan Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram”. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB). Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Ghani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos.MM selaku Kaprodi Ilmu Administarasi Bisnis Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Amin Saleh. S.Sos., M.I.Kom Selaku Wakil Dekan Fisipol Ummat Sekaligus Dosen Pembimbing I
5. Bapak M. Ufratul Akbar Jafar. S.AP., M.AP Dosen Fisipol Ummat Sekaligus Sebagai Dosen Pembimbing Ke-II
6. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Administrasi Bisnis Fisipol UMMat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada kami selama ini

7. Semua pihak yang telah mendukung skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu juga

Semoga Tuhan yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman yang saya miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan saya terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Mataram 1 Juli 2022

Penulis

Mahfud

# **STANDAR FASILITAS DAN PELAYANAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MATARAM DALAM MENINGKATKAN MINAT BERTRANSAKSI**

Oleh :

Mahfud

NIM 218120130

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar fasilitas dan pelayanan, cara mensosialisasikan layanan dan keunggulan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram dapat disimpulkan bahwa Standar fasilitas dan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram terdiri dari tiga yaitu: 1). Standar fasilitas dan pelayanan Bank terdiri gedung, ATM, toilet, tempat parker, dan ruang tunggu sudah sesuai standar. 2). Cara PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram dalam Mensosialisasikan Layanan. Melalui kerja sama dengan perguruan tinggi yang ada di kota mataram, dalam hal ini bank muamalat mengadakan kerja sama dalam pembayaran SPP, beasiswa dan lainnya. Dan melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait produk dan layanan yang ada di bank muamalat. 3). Keunggulan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram Dalam Menarik Semangat Minat Nasabah, yaitu layanan prima, cepat dan solutif (memberikan solusi) yang tepat. Tidak lama antri dan penanganan langsung selesai.

Kata kunci. Standar fasilitas dan pelayanan bank minat bertransaksi

**SERVICE AND FACILITY STANDARDS OF PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA MATARAM BRANCH IN INCREASING TRANSACTIONS'  
INTEREST**

**By:  
Mahfud  
NIM 218120130**

**ABTRACT**

The purpose of this study is to evaluate the level of amenities and services, the socialization of services, and the level of excellence at the PT. Bank Muamalat Indonesia Mataram Branch. Descriptive qualitative methodology is the research technique using procedures for interviewing, observing, and documenting to get data. Data reduction, data display, and conclusion-making are all used in data analysis. It may be inferred from the author's research at the PT. Bank Muamalat Indonesia Mataram Branch that the three following facilities and services constitute the branch's level of facilities and services: 1) The quality of the bank's facilities and services, including its buildings, ATMs, restrooms, parking spaces, and waiting areas, is satisfactory, 2) How to Distribute Services by PT. Bank Muamalat Indonesia Mataram Branch. In this instance, Bank Muamalat has partnered with universities in the city of Mataram to pay for tuition, scholarships, and other expenses, also educate the public about the goods and services offered by Bank Muamalat, 3) Excellent, prompt, and appropriate solutions are some of PT. Bank Muamalat Indonesia Mataram Branch's advantages in attracting customer interest (providing solutions). There are no long lines and everything is handled very away.

**Keywords:** *Standards of facilities and services for interested banks in transactions.*

**MENGESAHKAN**  
**BALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA**  
**MATARAM**  
**KEPALA**  
**UPT P3B**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
  
**Humaira, M.Pd**  
**NIDN. 0803048601**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Bank Syariah.....	9
2.2.2. Pelayanan.....	13
2.2.3. Minat.....	17
2.2.4. Fasilitas.....	21
2.3. Kerangka Konseptual .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	27
3.2. Lokasi Penelitian.....	27
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5. Teknik Analisa Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.2. Hasil Penelitian .....	44
4.3. Pembahasan.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
--------------------------------	---



## DAFTAR GAMBAR

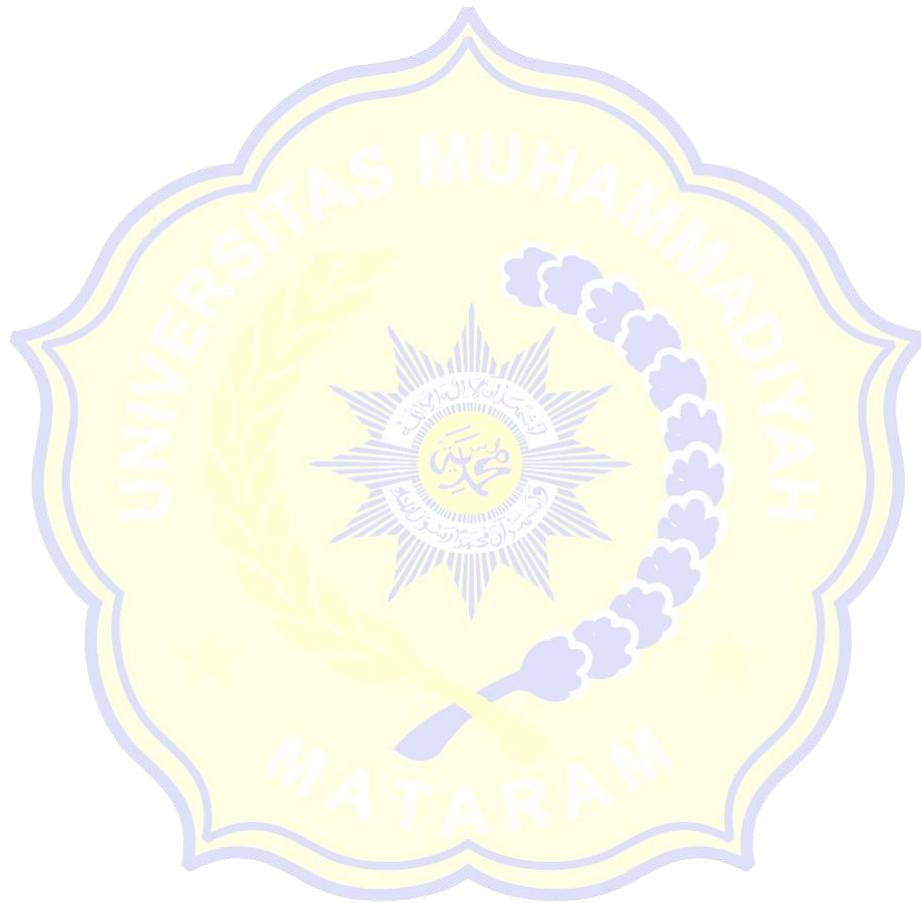
2.1 Kerangka Konseptual .....	26
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram.....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Dokumentasi Penelitian
2. Berita Acara
3. Lembar Konsultasi Skripsi
4. Surat Keterangan Pelitian



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dapat dikatakan bahwa bank adalah urat nadi perekonomian suatu negara karena betapa pentingnya mereka bagi kegiatan ekonomi. Akibatnya, salah satu cara untuk mengukur kemajuan suatu negara adalah dengan melihat bagaimana kinerja bank-banknya. Semakin maju suatu negara, semakin besar peran bank dalam mengelola negara (Kasmir, 2014).

Di antara lembaga keuangan, bank memainkan peran penting sebagai perantara keuangan dalam perekonomian suatu negara. Bank saat ini merupakan suatu lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat secara praktis dimanapun di dunia ini, berfungsi sebagai tempat meminjam uang selain sebagai tempat menyimpan tabungan, deposito, dan giro. Sebagai penyedia layanan pembayaran untuk belanja elektronik, tagihan telepon, tagihan listrik, dan pembayaran lain yang belum pernah terpikirkan sebelumnya, bank melayani tujuan lain dalam masyarakat modern.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting sebagai perantara keuangan di perekonomian suatu negara. Selain sebagai tempat penyimpanan tabungan, deposito, giro, bank dapat menjadi tempat meminjam dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat hampir diseluruh dunia. Fungsi lain dari bank dalam dunia modern melayani sebagai penyedia layanan untuk pembayaran tagihan listrik dan telepon, pembelian elektronik, dan

pembayaran lainnya yang belum pernah terpikirkan sebelumnya. Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tanggal 10 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari informasi yang diberikan di atas, jelas bahwa bank adalah bisnis yang terlibat dalam keuangan dan semua operasinya berputar di sekitar uang. (Marimin, dkk, 2015).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tahun 1992. Eksistensi Bank Syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian Bank Syariah semakin mantap karena Bank Konvensional diperbolehkan membuka Unit Usaha Syariah (UUS). Sejak berlakunya Undang-undang ini, bank konvensional mulai meluncurkan Bank Umum Syariah dalam upaya menysasar perusahaan-perusahaan yang menganut hukum Islam. Bank syariah menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah, yang menjadi daya tarik nasabah untuk menggunakan layanannya. Pendekatan ini adalah perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank biasa. (Farikha, dkk, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk ktedit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup manusia. Mhenurut Kasmir (2014), Bank

melakukan kegiatan operasional seperti menyetor uang dari masyarakat, mengarahkan uang kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman kepada pemohon, dan menawarkan layanan perbankan tambahan termasuk transfer, kliring, penagihan, dan lain-lain. Bank dibagi menjadi dua kategori untuk kegiatan operasionalnya: bank reguler dan bank syariah.

Bank Muamalat Indonesia cabang Mataram yang menjadi subyek penelitian ini merupakan salah satu dari sekian banyak cabang bank yang terkenal di seluruh Indonesia. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank pertama yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya.

Dalam beberapa tahun terakhir, Bank Muamalat Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa sebagai bank yang menerapkan prinsip syariah ke dalam seluruh kegiatan operasionalnya. Banyaknya pendirian bank syariah menjadi pengingat akan hal ini. Sejumlah lembaga keuangan non-bank, seperti Baitul Maal wa Tamwil, BPR Syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, Reksa Dana Syariah, Pasar Modal Syariah, serta Lembaga Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf juga sudah mulai beroperasi. didirikan selain bank.

Sektor perbankan syariah berkembang sangat pesat. Bisnis perbankan syariah nasional kini memiliki landasan hukum yang lebih kokoh berkat pengesahan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada 16 Juli 2008, yang akan memacu ekspansi lebih cepat lagi. Persaingan antara bank syariah dan bank konvensional semakin ketat sebagai akibat dari pertumbuhan bank syariah. Setiap bank harus mampu

mempertahankan dan menarik nasabah untuk mencapai hal tersebut. (hutomo, chanafi, op.cit, h. 44-45).

Dari segi elemen fasilitas, faktor pendukung sangat penting untuk menarik perhatian nasabah dalam transaksi ini. Disadari atau tidak, konsumen saat ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap fasilitas bank saat ini, antara lain tampilan fasilitas, tempat parkir, ruang tunggu, keamanan, dan lain-lain. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tak kalah pentingnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri. Nasabah mengandalkan fasilitas tersebut untuk membuat transaksi menjadi nyaman, antara lain transfer rekening, tarik tunai dari ATM, penyelesaian ruang tunggu, dan fasilitas pendukung. (nurastuti wiji).

Perusahaan jasa dan sektor jasa terkait erat, di samping elemen fasilitas dan komponen kualitas layanan, keduanya sama-sama signifikan. Keunggulan layanan, juga dikenal sebagai layanan luar biasa, mengacu pada sikap atau metode karyawan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen. Secara umum ada empat komponen kunci untuk konsep ini: kecepatan, akurasi, keramahan, dan kenyamanan. Oleh karena itu, keempat gagasan ini diharapkan akan menumbuhkan kebahagiaan klien dan tingkat loyalitas yang tinggi. Klien akan tetap setia menggunakan layanan mereka. (fandy tjitono, op.cit, h. 58).

Minat adalah kombinasi potensial dari keinginan dan kemauan. Salah satu aspek yang memiliki dampak signifikan terhadap bagaimana pelanggan suka menabung adalah minat. Ada tiga batasan bunga. Yang pertama adalah sikap

yang mungkin memaksa seseorang untuk fokus hanya pada satu objek tertentu. Kedua, perasaan bahwa pengejaran hobi dan hiburan tertentu benar-benar berharga bagi orang-orang. Ketiga, sebagai bagian dari dorongan atau persiapan yang mengarahkan perilaku ke arah tertentu atau menuju tujuan tertentu. (iskandarwasid dadang sunendar).

Dari uraian di atas terlihat jelas bahwa fasilitas dan pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat pelanggan untuk melakukan pembelian. Sesuai dengan skripsi yang berjudul **“Standar Fasilitas dan Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram Dalam Meningkatkan Minat Bertransaksi”** hal inilah yang menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Ungkapan masalah dapat disimpulkan dari informasi latar belakang yang diberikan di atas sebagai berikut:

1. Apa saja standar fasilitas dan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram?
2. Bagaimanakah cara PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram dalam mensosialisasikan layanan?
3. Apa yang menjadi keunggulan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram dalam menarik semangat minat nasabah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang terdapat pada pertanyaan penelitian. Adapun tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar fasilitas dan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram.
2. Untuk mengetahui cara PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram dalam mensosialisasikan layanan.
3. Untuk mengetahui Apa yang menjadi keunggulan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram dalam menarik semangat minat nasabah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan nantinya berguna sebagai:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai sumber belajar khususnya pembelajaran dan penelitian berbasis ilmu perbankan syariah pada umumnya, dan pengetahuan tentang standar fasilitas dan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang mataram dalam meningkatkan minat bertransaksi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Pembaca yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang masalah ini secara mendalam dapat mengambil manfaat dari perspektif dan keahlian penulis yang ditambahkan. Selain itu, dapat menjadi bahan belajar bagi orang-orang yang ingin melihat masalah ini lebih teliti dari sudut lain.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan ilmu yang mengikuti proses berpikir logis dan didukung oleh fakta empiris, memberikan temuan berupa informasi yang dapat dipercaya. Berikut ini akan memberikan beberapa contoh yang relevan dari penelitian sebelumnya:

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Masalah	Metode	Hasil
1.	Istna mufidah	Pengaruh fasilitas dan pelayanan bank untuk tahun ajaran 2017–2018, tentang bunga transaksi di BRI Syariah KC Purwekerto yang melibatkan mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwekerto	1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap minat mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dalam bertransaksi di BRI Syariah tahun ajaran 2017–2018? 2. Bagaimana pengaruh pelayanan di BRI Syariah terhadap minat transaksi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto	kuantitatif	Berdasarkan penelitian tersebut, (1) fasilitas (X1) dan (2) layanan (X2) keduanya berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi (Y), dan (3) fasilitas dan layanan memiliki pengaruh gabungan sebesar 25,2% terhadap minat transaksi. (Y), dengan faktor-faktor lain di luar ruang lingkup penelitian mempengaruhi

			<p>selama tahun ajaran 2017–2018?</p> <p>3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto terhadap transaksi bisnis selama tahun ajaran 2017–2018?</p>		74,8% sisanya.
2.	Shopias hatu	Menganalisis kepuasan, keamanan, dan kegunaan klien untuk meningkatkan kualitas layanan saluran elektronik	<p>1. Seberapa baik fasilitas layanan electronic channel bank syariah kc Bandar Lampung?</p> <p>2. Seberapa puaskah konsumen terhadap upaya Bank Mega Syariah KC Bandar Lampung meningkatkan kualitas saluran elektroniknya dari segi keamanan dan kemudahan penggunaan?</p> <p>3. Dari sudut pandang Islam, seberapa bagus layanan elektronik saluran tersebut?</p>	Kualitatif dengan sifat deskriptif	Menunjukkan bahwa layanan elektronik chanel Berisi Mega Mobile Syariah, Mega Internet, EDC Mobile Syariah, dan Virtual Account Cesh Management System (CMS) di bank Mega Syager (VA). Selain itu, tingkat kebahagiaan, keamanan, dan kenyamanan klien saat menggunakan layanan saluran elektronik berdampak pada seberapa baik bank menyediakan layanan mereka. Bank Mega Syariah

					menawarkan layanan saluran elektronik yang sesuai dengan hukum Islam.
3.	Dian Ekawati	Analisis dampak aksesibilitas wilayah terhadap layanan bank syariah terhadap keinginan warga untuk menabung di sana (bank syariah mandiri Bulukumba)	1. Apa saja pilihan perbankan syariah yang tersedia di wilayah Bulukumba? 2. Apakah ketersediaan layanan perbankan mempengaruhi kemauan masyarakat untuk menabung di bank syariah otonom Bulukumba?	kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas (X) yang dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel atau 18.785 > 3.468 berpengaruh terhadap minat menabung masyarakat (Y). Fasilitas (X) berpengaruh signifikan terhadap minat menabung masyarakat (Y) sejauh uji determinasi menghasilkan R <sup>2</sup> sebesar 0,791, sedangkan faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 20,9%.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1 Bank Syariah**

#### **1). Pengertian Bank Syariah**

Bank Islam adalah bank yang mendasarkan operasinya pada prinsip-prinsip hukum Islam. Bank syariah juga dikenal sebagai bank islam, adalah bank yang tidak mengandalkan bunga untuk eksis. Bank Syariah adalah organisasi keuangan dan perbankan yang praktik dan penawarannya didasarkan pada Al-Qur'an dan hadits Nabi Muhammad SAW. (M. Sulhan, S.E., M.M Dan Ely Siswanto, M.M)

#### **2). Landasan Hukum Bank Syariah**

berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang merevisi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. bersamaan dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. (sutan remy, sjahdeini)

Bank syariah hadir di Indonesia sebagai akibat dari disahkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah. Hal ini dianggap sebagai pintu masuk bagi sistem perbankan syariah di Indonesia. Karena hanya mengatur bank yang beroperasi menurut prinsip bagi hasil daripada mengatur secara tegas dan menyeluruh kegiatan bank berdasarkan prinsip syariah, undang-undang ini masih dipandang tidak cukup untuk mendorong pertumbuhan bank syariah.

UU No.10/1998 merevisi UU Perbankan (UU No.7/1992) pada tahun 1998. UU No.10 memuat ketentuan tentang perbankan syariah, yang

bertentangan dengan UU No.7/1992 yang tidak mengatur secara jelas tentang perbankan syariah. . 1998 lebih menyeluruh (mencakup semua), dan secara signifikan membantu adopsi perbankan syariah di Indonesia. Istilah "bank syariah" digunakan secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang juga mengatur bahwa bank—baik bank umum maupun bank perkreditan rakyat—dapat beroperasi dan melakukan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah. (Lihat Pasal 1 Angka 12, Pasal 7 Huruf C, Pasal 8 Ayat 1 dan 2, Pasal 11 Ayat 1 dan 4a, Pasal 13, Pasal 29, Ayat (3), dan Pasal 37 Ayat (1) Huruf) (c).

Landasan hukum perbankan syariah di Indonesia semakin menguat, dan jumlah bank syariah semakin meningkat sebagai akibat dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dan peraturan-peraturan lain yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Namun, beberapa profesional dan pakar perbankan syariah berpendapat bahwa undang-undang yang ada saat ini masih belum memadai untuk memungkinkan kegiatan perbankan syariah di Indonesia. Misalnya, bank syariah hanya beroperasi sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional, yang kemudian disahkan oleh Bank Indonesia sebagai Peraturan Bank Indonesia. Banyaknya regulasi yang disosialisasikan oleh Bank Indonesia terkadang tumpang tindih. Bank syariah berbeda dari bank konvensional dalam beberapa hal, sehingga tidak cukup untuk mengatur kedua jenis lembaga di bawah undang-undang yang sama. Oleh karena itu, sangat penting untuk mewujudkan adanya

undang-undang khusus yang mengatur secara lengkap industri perbankan syariah.

Pada tahun 2008, Dewan Perwakilan Rakyat dengan dukungan pemerintah, mengesahkan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. UU ini terdiri dari 70 pasal dan dibagi menjadi 13 bab. Secara umum struktur Hukum Perbankan Syariah ini sama dengan Hukum Perbankan Nasional. Aspek baru yang diatur dalam UU ini adalah terkait dengan tata kelola (corporate governance), prinsip kehati-hatian (prudential principles), manajemen resiko (risk management), penyelesaian sengketa, otoritas fatwa dan komite perbankan syariah serta pembinaan dan pengawasan perbankan syariah. Namun, saat ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membidangi pengaturan dan pengawasan perbankan, termasuk perbankan syariah, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Bank Indonesia masih memiliki peran dalam mengawasi dan mengatur perbankan syariah di Indonesia. Diharapkan dengan pembentukan undang-undang yang unik yang mengatur perbankan syariah dan instrumen hukum lainnya, perbankan syariah akan menjadi lebih umum dan investor akan lebih tertarik untuk bertransaksi bisnis dengan bank syariah, membuat perbankan syariah di Indonesia menjadi lebih baik. (Dede Nuhma)

### **3). Karakteristik Bank Syariah**

Sistem Perbankan Syariah Indonesia didasarkan pada tujuh prinsip utama yang menjadi dasar pertimbangan bagi calon nasabah dan landasan

kepercayaan bagi nasabah setia, menurut Direktorat Perbankan Syariah di BI. Berikut ketujuh sifat tersebut:

1. Universal. percaya bahwa setiap orang dapat menggunakan perbankan Islam, terlepas dari situasi keuangan atau keyakinan agama mereka.
2. Adil. Memberi secara eksklusif kepada yang berhak, memperlakukan orang lain sesuai dengan kedudukannya, dan melarang penggunaan riba, haram, atau unsur maysir (spekulasi atau kebetulan).
3. Transparan. Bank Islam secara khusus inklusif dari semua lapisan masyarakat dalam operasi mereka.
4. Seimbang. Melalui operasional perbankan syariah, seperti tumbuhnya sektor riil dan UMKM, mengembangkan sektor keuangan (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah).
5. bermanfaat dan berdampak positif pada semua aspek kehidupan.
6. Variatif. Produk tersebut antara lain tabungan haji dan umrah, tabungan umum, deposito berjangka, giro, pembiayaan bagi hasil, jual beli, sewa guna usaha, dan produk jasa kustodian (kartu debit, retribusi syariah).
7. Fasilitas. Zakat, infaq, sedekah, wakaf, dana zakat (qardh), ATM, mobile banking, dan sumbangan amal lainnya diterima dan disalurkan.

### **2.2.2. Pelayanan**

#### **1). Pengertian Pelayanan**

Layanan adalah hak dari aktivitas yang tidak terlihat atau urutan aktivitas yang tidak terlihat yang dihasilkan dari kontak antara pelanggan

dan staf atau dari hak lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan dan dimaksudkan untuk mengatasi masalah dengan pelanggan atau konsumen. Signifikansi makna sebuah komunikasi terkandung dalam pelayanan itu sendiri. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016:83)

Sebuah instrumen penting dalam fungsi hubungan masyarakat, penghargaan publik dan mengakui kinerja yang baik dalam kegiatan yang mempromosikan komunikasi yang efektif sementara juga melayani tujuan penting lainnya. (Suminar, dkk, 2017).

Kotler (dalam Sumantri, 2014) mendefinisikan pelayanan sebagai “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang terutama tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”, dimana pelayanan adalah perilaku produsen untuk memuaskan pelanggan. persyaratan dan keinginan.

Gronross (dalam Sujana) mendefinisikan layanan sebagai proses yang melibatkan sejumlah interaksi umum (tetapi tidak selalu tidak berwujud) antara pelanggan dan karyawan, sumber daya dan layanan, barang atau objek fisik, dan sistem penyedia layanan yang terjadi melalui interaksi yang ditawarkan sebagai cara. untuk mengatasi masalah pelanggan.

Dari perspektif di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan adalah kumpulan aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan oleh bisnis untuk memuaskan pelanggan.

## 2). Prinsip-Prinsip Pelayanan

Untuk menghasilkan kepuasan pelanggan, individu yang bersangkutan harus mampu menerapkan kualitas layanan sekaligus membangun gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi jasa untuk meningkatkan kualitas. Menurut Fandy Tjiptono (2015:6) prinsip-prinsip pelayanan diantaranya:

### 1) Kepemimpinan

Manajemen puncak harus mengambil inisiatif dan berkomitmen pada rencana kualitas perusahaan. Memimpin dan membimbing upaya organisasi untuk meningkatkan kinerja kualitas adalah tanggung jawab manajemen puncak. Dampak dari upaya untuk meningkatkan kualitas akan minimal tanpa kepemimpinan manajemen senior.

### 2) Pendidikan

Semua personel perusahaan, mulai dari manajer senior hingga staf garis depan, harus menyelesaikan program pendidikan berkualitas tinggi. Gagasan kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik untuk menerapkan rencana kualitas, dan peran eksekutif dalam melakukannya adalah semua hal yang perlu disorot dalam pendidikan.

### 3) Perencanaan strategi

Metrik kualitas dan tujuan yang digunakan untuk memandu bisnis menuju pencapaian visi dan misinya harus dimasukkan dalam proses perencanaan strategis.

#### 4) Review

Prosedur peninjauan adalah instrumen manajemen yang paling kuat untuk mengubah perilaku organisasi. Prosedur ini menguraikan kerangka kerja yang menjamin fokus berkelanjutan pada upaya untuk memenuhi sasaran mutu.

#### 5) Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi dengan staf, klien, dan pemangku kepentingan lainnya berdampak pada bagaimana rencana mutu diimplementasikan.

#### 6) Total human reward

Penghargaan dan pengakuan adalah komponen penting dalam menerapkan strategi kualitas. Setiap karyawan yang berkinerja di atas harapan harus menerima pujian atas upaya mereka. Motivasi, kebanggaan, dan rasa memiliki setiap karyawan dapat dibangkitkan dengan cara ini, yang pada gilirannya mengarah pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas perusahaan serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **3). Pelayanan Terhadap Minat Transaksi**

Layanan adalah hak dari suatu aktivitas yang tidak terlihat atau serangkaian aktivitas yang tidak terlihat yang dihasilkan dari kontak antara pelanggan dan staf atau dari hak lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan dan ditujukan untuk mengatasi masalah dengan pelanggan atau konsumen (Suminar, et al, 2017).

Menurut penelitian sebelumnya oleh Zainal Abidin tahun 2012 berjudul “Hubungan Kualitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Simpanan Nasabah PT BRI KC Ungaran”, masyarakat pasti akan memilih bank yang aman dengan prosedur yang lugas dan pelayanan yang memuaskan, seperti yang diberikan oleh pegawainya. yang ceria, ramah, sopan, waspada atau tanggap, dapat diandalkan, profesional, tanggap, dan mampu melayani dengan cepat dan tepat. Terlihat jelas betapa pentingnya bagi bank untuk memprioritaskan upaya menghentikan nasabah beralih ke bank lain, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keinginan nasabah dalam menggunakan jasa bank. 2012 (Abidin).

Menurut Slameto (dalam Pratiwi, 2015), minat dalam pembahasan minat penelitian ini adalah rasa suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau kegiatan, tanpa ada yang menjelaskan. Pengakuan hubungan antara diri sendiri dan sesuatu di luar diri sendiri pada dasarnya adalah minat. Minat meningkat dengan kekuatan atau kedekatan hubungan. Variabel layanan merupakan komponen pendukung untuk memastikan minat klien dalam menggunakan layanannya, sesuai dengan beberapa kriteria di atas.

### **2.2.3. Minat**

#### **1). Pengertian Minat**

Slameto (2010) mendefinisikan minat sebagai preferensi yang tidak disadari dan keterikatan emosional terhadap suatu hal atau

aktivitas. Pengakuan hubungan antara diri sendiri dan sesuatu di luar diri sendiri pada dasarnya adalah minat. Semakin signifikan atau intim hubungannya, semakin tinggi minatnya (Pratiwi, 2015).

Hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting bagi seseorang untuk melakukan aktivitas dengan baik, menurut Nasution (1999). Sebagai faktor psikologis, minat mempengaruhi perilaku seseorang selain memotivasi mereka untuk terlibat dalam kegiatan, memperhatikan, dan menyumbangkan waktunya untuk terlibat dalam suatu kegiatan tertentu (Pratiwi, 2015).

Menurut Hasan (1981) minat diartikan sebagai tingkat perhatian yang tinggi terhadap suatu hal, peristiwa atau objek. Ketertarikan seseorang terhadap suatu hal, peristiwa, atau objek muncul sebagai akibat dari keinginan dan tuntutan masyarakatnya. Guilford dkk. menegaskan bahwa minat seseorang terhadap suatu objek akan menghasilkan asosiasi, aspirasi, dan sikap yang menguntungkan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi dorongannya untuk mendekati objek tersebut (Anvani, 2015).

Pengetahuan yang disajikan di atas mengarah pada kesimpulan bahwa minat adalah keinginan seseorang untuk atau koneksi ke subjek atau aktivitas tertentu dan bahwa mereka merasa puas ketika terhubung dengannya.

## 2). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Semakin kuat atau dekat keterkaitannya, semakin tinggi minatnya, yang sesungguhnya merupakan pengakuan atas hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri (Pristiyono, 2015).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah di bank syariah yaitu:

### 1. Lokasi

Tempat di mana bisnis melakukan operasinya dikenal sebagai lokasinya. Premis teori ini adalah untuk "menempatkannya di lokasi geografis yang memberi organisasi kemungkinan terbesar untuk mengejar tujuannya." Menurut sudut pandang yang berbeda, lokasi perusahaan adalah di mana ia menjalankan operasinya (Afiradi, 2016).

### 2. Pengetahuan dan produk

Pengetahuan adalah salah satu komponen pendukung yang sangat penting bagi individu atau komunitas saat mengambil keputusan, klaim Natoatmodjo (dalam Afriadi, 2016). Mengetahui tentang sesuatu melalui indera seseorang—khususnya indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan sentuhan—adalah definisi dari pengetahuan itu sendiri.

### 3. Reputasi

Definisi reputasi bank adalah "konstruksi sosial yang memelihara hubungan, kepercayaan, dan pada akhirnya akan menghasilkan citra merek bagi sebuah perusahaan." Sebuah bank bisa mendapatkan

keunggulan kompetitif dengan memiliki reputasi yang solid. Nasabah akan lebih mempercayai perusahaan bank jika memiliki reputasi yang positif. Keyakinan adalah pernyataan keyakinan tentang sesuatu (Afiradi, 2016).

#### 4. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan dan dinikmati oleh pelanggan dengan tujuan memberikan tingkat kesenangan yang setinggi-tingginya, menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013).

#### 5. Pelayanan

Menurut Grinroos (dalam Suminar, et al., 2017), pelayanan adalah hak dari suatu kegiatan yang tidak kelihatan atau rangkaian kegiatan yang tidak kelihatan yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hak-hak lain yang ditawarkan oleh penyedia jasa dan dimaksudkan untuk mengatasi masalah dengan pelanggan atau konsumen.

#### 6. Promosi

Sangat disayangkan jika produk yang direncanakan dengan baik tidak diketahui oleh masyarakat umum. Langkah pertama dalam kegiatan promosi adalah berusaha memperkenalkan produk kepada konsumen. Promosi merupakan salah satu cara mendidik khalayak (Afriadi, 2016).

Istilah "promosi" mengacu pada strategi yang digunakan untuk membujuk pelanggan untuk mempelajari lebih lanjut tentang barang yang dipasok oleh bisnis, menjadi puas dengan mereka, dan kemudian melakukan pembelian. Strategi yang paling memaafkan untuk mendapatkan dan mempertahankan klien adalah promosi (Afriadi, 2016).

#### **2.2.4. Fasilitas**

##### **1). Pengertian fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan dan dinikmati oleh pelanggan dengan tujuan memberikan tingkat kesenangan yang setinggi-tingginya, menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013).

Apa pun yang membuat pelanggan lebih mudah puas mungkin juga dianggap sebagai fasilitas. Aspek fisik penampilan menjadi penting sebagai tolok ukur pelayanan karena suatu jenis pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, atau diraba. Pelanggan akan menilai kualitas suatu pelayanan dengan menggunakan indera penglihatannya (Tjiptono, 2015).

Menurut uraian lain, fasilitas juga dapat dipahami sebagai prasarana dan sarana yang ada di sekitar dan di dalam kantor perusahaan dan dirancang untuk menawarkan tingkat layanan tertinggi untuk membuat pengguna atau pelanggan merasa nyaman dan bahagia. Bangunan adalah faktor pendukung utama dalam aktivitas produk

karena, tanpa fasilitas, peralatan produksi, perlengkapan kantor, dan orang, perusahaan tidak lebih dari papan nama. Mengingat pentingnya fasilitas ini, bisnis siap untuk menginvestasikan sejumlah uang yang cukup besar untuk membeli mesin yang mahal dan rumit asalkan dapat berproduksi pada tingkat yang tinggi. Sama halnya dengan fasilitas yang ditawarkan dalam produk keuangan, fasilitas bank pun semakin bervariasi. Semuanya memudahkan klien untuk melakukan transaksi. Selain fasilitas lain yang ditawarkan antara lain ATM, pembayaran telepon, listrik, dan PDAM (Putra, 2010).

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa fasilitas merupakan wadah bagi bisnis yang secara khusus mendukung setiap tindakan nasabah yang berkaitan dengan aktivitas perbankannya (Palenewen, 2014).

## **2). Faktor-Faktor Fasilitas**

Banyak orang mengklaim bahwa fasilitas adalah hal yang diberikan produsen kepada konsumen untuk membuat hidup mereka lebih mudah dan nyaman, menurut Fanditjiptono (2015). Fasilitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti:

### **1. Sifat dan tujuan organisasi jasa**

Persyaratan untuk desain layanan sering ditentukan oleh sifatnya. Misalnya, desain rumah sakit harus mempertimbangkan ventilasi yang cukup, ruang peralatan medis yang realistis, ruang tunggu pasien yang santai (lengkap dengan TV dan ruang yang cukup untuk berbaring), serta kamar pasien yang nyaman, kamar

dokter, dan ruang latihan yang dapat menjamin privasi (misalnya: kedap air). (Udara, tidak transparan)

## 2. Ketersediaan tanah

Setiap penyedia layanan yang membutuhkan tanah untuk pembangunan fasilitas harus mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk stabilitas keuangan dan undang-undang yang mengatur kepemilikan tanah.

## 3. Fleksibilitas

Ketika volume permintaan sering berfluktuasi dan parameter layanan berubah dengan cepat ke titik di mana terdapat risiko keuangan yang signifikan, fleksibilitas desain diperlukan. Kedua keadaan ini memudahkan untuk mengubah fasilitas layanan dan mempertimbangkan potensi perkembangan di masa depan.

## 4. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat umum, khususnya yang memperhatikan kepedulian sosial, lingkungan, dan kawasan sekitar fasilitas pelayanan, memegang peranan penting dan berdampak signifikan terhadap bisnis.

## 5. Biaya kontribusi dan operasi

Arsitektur fasilitas dipengaruhi oleh kedua jenis pengeluaran. Kuantitas dan sifat bahan bangunan yang digunakan mempengaruhi biaya konstruksi.

### 3). Fasilitas Terhadap Minat Transaksi

Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan dan dinikmati oleh pelanggan dengan tujuan memberikan tingkat kesenangan yang setinggi-tingginya, menurut Kotler (dalam Sofyan, dkk, 2013).

Menurut uraian lain, fasilitas juga dapat dipahami sebagai prasarana dan sarana yang ada di sekitar dan di dalam kantor perusahaan dan dirancang untuk menawarkan tingkat layanan tertinggi untuk membuat pengguna atau pelanggan merasa nyaman dan bahagia. Bangunan adalah faktor pendukung utama dalam aktivitas produk karena, tanpa fasilitas, peralatan produksi, perlengkapan kantor, dan orang, perusahaan tidak lebih dari papan nama. Mengingat pentingnya fasilitas ini, bisnis siap untuk menginvestasikan sejumlah uang yang cukup besar untuk membeli mesin yang mahal dan rumit asalkan dapat berproduksi pada tingkat yang tinggi. Sama halnya dengan fasilitas yang ditawarkan dalam produk keuangan, fasilitas bank pun semakin bervariasi. Semuanya memudahkan klien untuk melakukan transaksi. Selain fasilitas lain yang ditawarkan antara lain ATM, pembayaran telepon, listrik, dan PDAM (Putra, 2010).

Fasilitas sekarang diharapkan ketika menawarkan layanan, menurut penelitian sebelumnya oleh Faisal dari tahun 2014 berjudul "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menjadi nasabah di Bank Syariah." Pelanggan akan mengalami kekurangan tanpa adanya infrastruktur yang dapat mendukung kelangsungan dan efisiensi pengoperasian layanan yang ditawarkan, yang akan menurunkan keinginan mereka untuk menggunakan layanan tersebut (Faisal, 2014).

Definisi yang diberikan di atas mengarah pada kesimpulan bahwa fasilitas adalah apa pun yang disediakan oleh pengguna layanan untuk membuat lingkungan lebih kondusif untuk semua kegiatan.

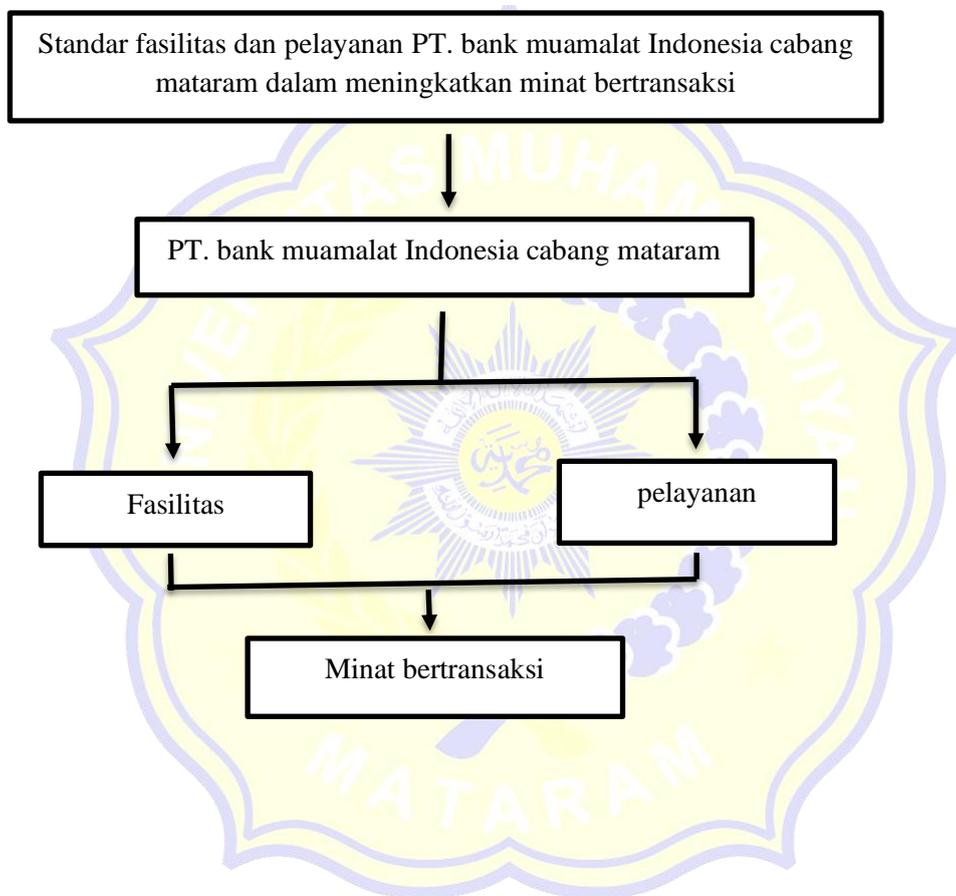
Slameto (2010) mendefinisikan minat sebagai rasa preferensi dan keterikatan yang tidak terucapkan terhadap suatu hal atau aktivitas dalam diskusi studi tentang minat. Pengakuan hubungan antara diri sendiri dan sesuatu di luar diri sendiri pada dasarnya adalah minat. Semakin signifikan atau intim hubungannya, semakin tinggi minatnya (Pratiwi, 2015:88).

Variabel fasilitas merupakan alat pendukung yang memperlancar proses transaksi yang dilakukan konsumen, sesuai dengan beberapa uraian di atas.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas maka Standar Fasilitas Dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram dalam meningkatkan minat bertransaksi dapat digambarkan dalam pemikiran sebagai berikut:

Gambar skema kerangka piker



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penulis penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif. Ketika mendeskripsikan suatu masalah, penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada masalah proses dan makna dengan mengungkapkan informasi kualitatif. Penelitian dilakukan baik terhadap variabel bebas maupun variabel tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain, atau bersifat deskriptif, yaitu untuk memastikan atau menggambarkan aktualitas peristiwa yang diteliti (Sugiyono, 2009:11).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih berada di PT. bank muamalat Indonesia cabang mataram, JL. Langko No.1 gomong kec. Selaparang kota mataram NTB. Alasan memilih melakukan penelitian di bank muamalat adalah karena bank muamalat merupakan bank Syariah pertama yang murni Syariah, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bank muamalat dan peneliti juga ingin mengetahui standar fasilitas dan pelayanan PT. bank muamalat Indonesia cabang mataram dalam meningkatkan minat bertransaksi.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.3.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan di lokasi atau di lapangan. Tujuan dari

penelitian lapangan adalah untuk mengkaji secara menyeluruh konteks historis dari situasi sekarang dan interaksi sosial, antara orang, kelompok, dan komunitas. Penelitian lapangan adalah penelitian langsung yang melibatkan interaksi dengan subjek yang diteliti untuk mendapatkan data yang tepat dan dapat dipercaya.

Pada Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan menggali data yang bersumber dari lapangan/langsung yaitu di PT. bank muamalat Indonesia cabang mataram.

Sumber data adalah tempat peneliti berharap dapat menemukan informasi yang dibutuhkan untuk menemukan data yang sesuai dengan keadaan di lokasi penelitian. Peneliti memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk merumuskan solusi masalah.

### **3.3.2 Sumber data**

Dalam penelitian kualitatif, sumber data tidak selalu jelas, bahkan ketika masalahnya tidak dapat disangkal dan semua yang akan diperoleh dari subjek penelitian tidak jelas. Setelah peneliti memasukkan objek penelitian, maka desain penelitian yang masih bersifat pendahuluan akan berubah (Sugiono, 2016: 306).

Peneliti merupakan alat yang penting untuk memilih informan yang akan digunakan sebagai sumber data. sumber informasi studi. antara lain:

### 1. Data primer

Data primer adalah informasi yang peneliti dapatkan langsung dari sumbernya. Dalam hal ini, penting untuk memperhatikan siapa yang akan menjadi sumber utama subjek penelitian ketika mengumpulkan data. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti lapangan dari sumber yang menjadi responden maupun hasil survei (Waluya, 2007:79).

### 2. Data sekunder

Data sekunder menurut Waluya (2007:79), adalah informasi yang diperoleh dari pihak kedua baik melalui kontak langsung dengan pihak tersebut maupun melalui catatan-catatan seperti buku, laporan, buletin, dan terbitan berkala yang merupakan dokumentasi. Informasi tentang PT. Fasilitas dan layanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram yang diperoleh dari buku, jurnal, dan sumber lainnya menunjukkan adanya peningkatan minat bertransaksi..

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan wawancara dan dokumentasi sebagai pendekatan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi kualitatif (Sugiyono, 2012: 136).

Berikut ini adalah beberapa instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data:

1. Pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap komponen-komponen yang muncul dalam suatu fenomena pada objek penelitian disebut pengamatan. Widoyoko (2004), hal. 46.
2. wawancara adalah pertemuan yang dilakukan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab hingga dapat

dikerupkan dalam sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. (Sugiono 2015:72).

3. Dokumentasi memperoleh informasi dan data berupa buku, arsip, catatan, angka tertulis, dan gambar berupa laporan dan informasi yang dapat mendukung pembelajaran yang dikenal dengan dokumentasi. Sugiono (2018) 476.

### **3.5 Teknik Analisa Data**

Pengumpulan data secara metodis dikenal sebagai pendekatan analisis data, yang membantu peneliti mencapai kesimpulan. Menurut Bogdan dalam Sugiyono, analisis data adalah tindakan mencari dan menggabungkan informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain secara metodis sehingga mudah dipahami dan dibagikan kepada orang lain. Induktif, atau dibangun di atas pemeriksaan data yang dikumpulkan, adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan analisis data kualitatif.

Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi adalah tiga aliran operasi yang bersamaan yang membentuk analisis, menurut Miles & Huberman (1992: 16). Spesifik tiga baris ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, mengabstraksikan, dan memodifikasi data kasar yang dihasilkan dari catatan lapangan yang dituliskan. Selama proyek yang berfokus pada penelitian kualitatif sedang berlangsung, reduksi data terus berlangsung. Ketika peneliti memutuskan (kadang-kadang tanpa

menyadarinya) kerangka konseptual topik penelitian, tantangan penelitian, dan strategi pengumpulan data mana yang akan dipilih, jelaslah bahwa reduksi data diantisipasi. Tahap reduksi selanjutnya terjadi pada saat pengumpulan data (meringkas, mengkode, menelusuri tema, membuat cluster, membuat partisi, membuat memo). Setelah investigasi lapangan, transformasi/reduksi data ini berlanjut hingga laporan akhir yang komprehensif disusun.

Data yang direduksi dimasukkan dalam analisis. Data perlu disempurnakan, diklasifikasikan, diarahkan, dihapus, dan disusun untuk mengembangkan dan memverifikasi temuan akhir. Ini disebut sebagai reduksi data. Reduksi data tidak boleh diartikan sebagai kuantifikasi oleh peneliti. termasuk pemilihan yang cermat, ringkasan atau deskripsi singkat, mengelompokkannya menurut pola yang lebih besar, dan seterusnya. Mungkin juga, meskipun tidak selalu disarankan, untuk mengubah data menjadi peringkat atau angka.

## 2. Penyajian Data

Menurut Miles & Huberman, presentasi adalah kumpulan fakta yang direncanakan dari mana keputusan dan tindakan dapat dibuat. Mereka berpendapat bahwa representasi yang lebih baik, seperti berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan, merupakan komponen penting dari analisis kualitatif yang baik. Mereka dibuat untuk menyatukan informasi yang terorganisir dalam gaya yang mulus dan dapat dimengerti. Seorang analis kemudian dapat memahami apa yang terjadi dan

memutuskan apakah akan membuat kesimpulan yang tepat atau melakukan penelitian tambahan yang menurut presentasi mungkin bermanfaat.

### 3. Menarik Kesimpulan

Menurut Miles & Huberman, menarik kesimpulan hanyalah satu tindakan dari pengaturan penuh. Selama penelitian, kesimpulan juga divalidasi. Proses verifikasi bisa cepat dan sederhana, seperti memikirkan kembali pengalaman pikiran analis (peneliti) saat menulis atau review catatan lapangan, atau bisa memakan waktu dan melelahkan, melibatkan peer review dan brainstorming untuk membuat kesepakatan intersubjektif atau pekerjaan ekstensif untuk mereplikasi temuan dalam kumpulan data lain. Dengan kata lain, validitas makna yang dihasilkan dari data lain harus diperiksa kebenarannya, kekokohannya, dan penerapannya. Kesimpulan akhir harus dipastikan agar dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya karena tidak terjadi begitu saja selama prosedur pengumpulan data.