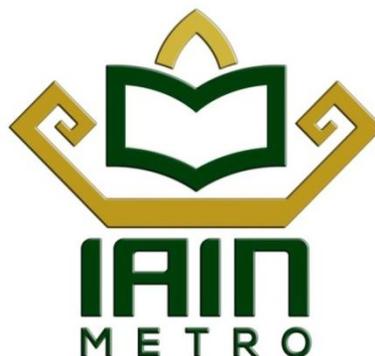


SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI
PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSAKSI
KEUANGAN PERBANKAN
(Studi Pada IAIN Metro)**

Oleh:

**VIVI APRILIA
NPM. 1502100139**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1440 H/2019 M

**FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI
PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSAKSI
KEUANGAN PERBANKAN
(Studi Pada IAIN Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

VIVI APRILIA

NPM. 1502100139

Pembimbing I : Drs. Dri Santoso, MH.

Pembimbing II : Zumaroh, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO

1440 H / 2019 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI
PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSAKSI
KEUANGAN PERBANKAN (Studi Pada IAIN Metro)**

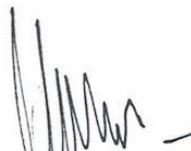
Nama : **VIVI APRILIA**
NPM : 1502100139
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Januari 2019

Pembimbing I,



Drs. Dri Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001

Pembimbing II,



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Vivi Aprilia**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **VIVI APRILIA**
NPM : 1502100139
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI
PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSAKSI
KEUANGAN PERBANKAN (Studi Pada IAIN Metro)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Januari 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Dri Santoso, MH
NIP. 19670316 199503 1 001



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002



PENGESAHAN SKRIPSI

No. 1588 / In 28.3 / D / PP. 009 / 06 / 2019

Skripsi dengan Judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSAKSI KEUANGAN PERBANKAN** (Studi pada IAIN Metro), disusun Oleh: **VIVI APRILIA**, NPM: 1502100139, Jurusan: **SI Perbankan Syariah** telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: **Jum'at/17 Mei 2019**.

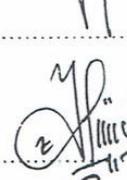
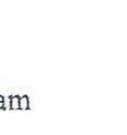
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. Dri Santoso, MH.

Penguji I : Rina El Maza, M.S.I

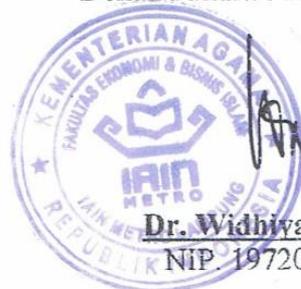
Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy

Sekretaris : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

()
()
()
()



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MELATAR BELAKANGI PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSAKSI KEUANGAN PERBANKAN (Studi Pada IAIN Metro)

Oleh
VIVI APRILIA

Pelayanan jasa perbankan adalah semua aktifitas bank, baik yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi untuk menghimpun dana, menyalurkan dana, dan menebitkan jasa bank lainnya. Pada masa sekarang ini banyak sekali jasa-jasa yang ditawarkan oleh pihak lembaga keuangan untuk mempermudah masyarakat maupun instansi untuk melakukan kegiatan bertransaksi seperti transfer, kliring, inkaso, L/C dan lain sebagainya. Dengan demikian perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila memiliki pelayanan perbankan yang sesuai dengan yang pengguna inginkan, sehingga masyarakat mempunyai antusias yang tinggi untuk menggunakan jasa pelayanan bank syariah.

Tujuan penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi bagi pihak lembaga keuangan tentang faktor-faktor yang melatar belakang PTKIN dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan sehingga dapat digunakan bahan dalam upaya untuk mengetahui dan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan transaksi keuangan kepada masyarakat khususnya instansi pemerintah.

Untuk mencapai tujuan tersebut penelitian menggunakan Field Research (penelitian lapangan), sedangkan sifat penelitian yang dipakai deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dengan menggunakan analisis kualitatif dengan berfikir induktif.

Menurut hasil penelitian penulis, ternyata ditemukan beberapa faktor yang melatar belakang lembaga instansi pemerintah dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Yang termasuk faktor internal yaitu relasi, dan yang termasuk ke dalam faktor eksternal yaitu yang pertama teknologi yang dimiliki lembaga keuangan, permodalan/kesehatan bank, yang kedua pelayanan, dan yang ketiga relasi, keduanya melatar belakang suatu instansi pemerintah dalam memilih suatu pelayanan perbankan.

ORISINALITAS PENELITIAN

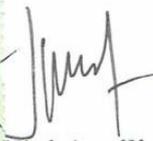
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Aprilia
NPM : 1502100139
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 17 Mei 2019
Yang Menyatakan




Vivi Aprilia

NPM. 1502100139

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ...

Artinya: "*Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri....*". (Qs. Al-Ankabut: 6)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), h. 317

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT keberhasilan study ini, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahku Edi Susanto dan Ibuku Yatimah Susmiati yang telah mengasuh, membimbing, mendidik dan membesarkanku serta senantiasa mendo'akan ku demi keberhasilanku.
2. Adikku yang tersayang Sindi Aulia yang ikut memotivasi dan mendo'akan keberhasilanku.
3. Kedua pembimbing skripsi yang dengan sabar membantu study saya, bapak Drs. Dri santoso, M.H. dan ibu Zumaroh, M.E., Sy
4. Sahabat seperjuangan yang selalu menghibur, dan memotivasi dalam suka ataupun duka.
5. Almamater tercinta IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku ketua jurusan S1 Perbankan Sayriah.
4. Bapak Drs. Dri Santoso, MH, selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Pimpinan bendahara IAIN Metro serta jajarannya yang telah memberikan informasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah .

Metro, 17 Mei 2018

Peneliti,

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengambilan Keputusan	10

1. Pengertian Pengambilan Keputusan	10
2. Tipe Pengambilan Keputusan	11
3. Konsep-Konsep Pengambilan Keputusan	15
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan	16
5. Langkah-Langkah Pengambilan Keputusan Konsumen	17
6. Tujuan dan Asumsi Pengambilan Keputusan	18
B. Jasa Transaksi Keuangan.....	19
1. Pengertian Jasa	19
2. Produk Perbankan di Bidang Jasa	20
3. Akad Produk Perbankan di Bidang Jasa.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
B. Sumber Data	27
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Analisa Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Profil IAIN Metro	31
1. Sejarah IAIN Metro	31
2. Visi dan Misi IAIN Metro	34
3. Struktur Organisasi.....	35
B. Faktor-Faktor yang Melatar Belakangi IAIN Metro dalam Memilih Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan	37
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
7.1.Data Bank yang Sudah Bekerja Sama dengan IAIN Metro.....	37
7.2.Faktor-faktor yang Melatarbelakangi IAIN Metro dalam Memilih Jasa Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1.Struktur kepemimpinan IAIN Metro.....	33
4.2.Struktur Bagian Keuangan IAIN Metro	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Surat Tugas Research
3. Surat Izin Research
4. Surat Keterangan Penelitian
5. Alat Pengumpul Data (APD)
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Formulir Konsultasi Bimbingan
8. Dokumentasi Foto
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setelah perbankan syariah diberikan jaminan hukum oleh pemerintah, maka bank syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Bank Syariah sebagai lembaga keuangan tidak hanya fungsinya sebagai tempat menyimpan atau melakukan memperoleh penyimpanan saja, bank syariah juga melayani beberapa keperluan nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah akan jasa perbankan syariah.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa jasa atau pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِكَافِرِينَ بِهِ إِلَّا أَن تَغْمُضُوا
فِيهِ ۗ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian hasil usahamu baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji”¹.

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), h. 35

Dengan demikian masyarakat pada saat ini sudah mempunyai banyak pilihan yang memudahkannya dalam bertransaksi keuangan baik di bank konvensional maupun di bank syariah. Keduanya memiliki layanan jasa perbankan yang sangat mendukung kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan bank syariah dalam bentuk jasa adalah melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi antarbank yang berbeda antarbank syariah dengan bank syariah, bank syariah dengan bank konvensional, maupun antarbank syariah yang sama.²Jasa-jasa keuangan yang diberikan bank syariah pada dasarnya sama seperti bank-bank pada umumnya, yaitu seperti kirim uang (*transfer*), kliring (*clearing*), inkaso (*collection*), safe deposit box, bank card, bank notes, *letter of credit* (L/C), bank garansi dan referensi bank, memberikan jasa-jasa di pasar modal, menerima setoran-setoran, melakukan pembayaran dan kegiatan lainnya.³

Produk perbankan syariah di bidang jasa ini merupakan salah satu sektor pendapatan yang saat ini dikembangkan oleh bank-bank syariah. Melalui metode rekayasa keuangan Islami (*islamic financial engineering method*) ternyata dapat menghasilkan berbagai produk yang diharapkan dapat memenuhi kehidupan masyarakat di bidang keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.⁴

Berdasarkan pra survey yang dilakukan dapat diketahui bahwa suatu lembaga atau instansi pemerintah tidak bisa terlepas dari jasa transaksi

² Veithzal Rivai, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet-1, h.223

³ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Cet-13, h. 130-153

⁴ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), Cet-1, h. 155.

keuangan perbankan. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro adalah satu-satunya Perguruan Tinggi Islam Negeri yang ada di Kota Metro, tentu saja tidak lepas dari jasa keuangan perbankan seperti, pembayaran UKT, penerimaan gaji dosen, tunjangan keja, dan lain sebagainya. Apalagi status keuangan IAIN Metro masih berstatus PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang artinya semua pendapatan yang diterima tidak dapat langsung digunakan sendiri, melainkan harus dikirim ke kas keuangan pemerintah terlebih dahulu dalam waktu 24 jam jika tidak dikirimkan maka akan termasuk kedalam barang temuan yang berarti ada pengendapan uang di dalam lembaga yang bersangkutan. Karena pendapatan IAIN Metro masih hanya dari UKT mahasiswa yang berarti hanya bisa menutupi 20% kebutuhan anggaran yang diperlukan IAIN Metro pertahun, sehingga belum mampu jika harus berubah status menjadi BLU dimana jika sudah menjadi BLU maka semua anggaran yang diperlukan tidak dari pemerintah lagi melainkan langsung dari pendapatan kampus itu sendiri. Maka dari itu, keberadaan perbankan pada saat ini menjadi sangatlah penting bagi setiap orang ataupun lembaga. Apalagi di sekitar lembaga IAIN Metro terdapat banyak lembaga keuangan syariah maupun konvensional sehingga sangat mudah untuk memilih layanan jasa keuangan yang akan digunakan.⁵

Perguruan Tinggi adalah satuan organisasi pendidikan, yang menyelenggarakan pendidikan di jenjang pendidikan tinggi, penelitian dan

⁵ RL, Bendahara IAIN Metro, *Wawancara*, pada tanggal 15 November 2018

pengabdian kepada masyarakat.⁶ IAIN Metro merupakan lembaga pemerintah yang dibawah langsung oleh kementerian agama, namun transaksi keuangan IAIN Metro masih banyak yang melalui bank konvensional seperti pembayaran UKT, gaji pegawai dan lain-lain. Padahal IAIN Metro merupakan perguruan tinggi yang berbasis islami namun layanan transaksi yang dilakukan oleh IAIN Metro 80% masih menggunakan bank konvensional. Kementerian Agama sudah memberikan beberapa rekomendasi bank yang dapat bekerja sama dengan IAIN Metro seperti yang sudah tertuang pada beberapa surat resmi yaitu:

1. Nota kesepakatan antara PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk dengan Kementerian Agama RI Nomor 4 Tahun 2015 dan Nomor B.208 DIR/HBL.2/04/2015 tentang penyediaan dan pemanfaatan layanan jasa perbankan,
2. Nota kesepakatan antara PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk dengan Kementerian Agama RI Nomor 1 Tahun 2014 dan Nomor 06/MOU/DIR/IV/2014 tentang penyediaan dan pemanfaatan layanan jasa perbankan,
3. Perjanjian kerjasama antara PT Bank Syariah Mandiri dengan Kementerian Agama RI Nomer 2 Tahun 2015 tentang pemyaluran belanja pegawai, dana bantuan dan pemanfaatan layanan jasa/produk perbankan,

⁶<http://file.upi.edu/Direktori/FPBS>, diakses pada tanggal 16 November 2018

4. Nota kesepakan antara PT Bank BNI Syariah dengan Kementerian Agama RI Nomer 1 Tahun 2016 dan Nomer MOU/DIR BS/002/2016 tentang pemanfaatan layanan produk dan jasa perbankan lainnya,
5. Nota kesepakan antara PT Bank Mandiri dengan Kementerian Agama RI Nomer 8 tahun 2016 dan Nomer DIR.MOU/22A/2016 tanggal 24 Juni 2016 tentang penyediaan dan pemanfaatan layanan jasa perbankan,
6. Surat edaran Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2017 tentang transaksi pembayaran non tunai pada kementerian agama.

Menindaklanjuti perjanjian tersebut kementerian agama memberikan surat edaran ke seluruh perguruan tinggi yang dibawah naungan kementerian agama bahwasannya bank-bank yang sudah direkomendasikan oleh kementerian agama tersebut yaitu: BRI Syariah, BRI, BNI, Mandiri, Mandiri Syariah, BTN, BTN Syariah, dan BNI Syariah. Namun dari sekian banyak bank yang direkomendasikan oleh kementerian agama hanya beberapa yang di pilih IAIN Metro untuk berkerjasama yaitu BRI, BNI, BSM, dan BNI Syariah. Sebelumnya IAIN Metro juga sudah pernah bekerjasama dengan bank BRI Syariah untuk membatu pencairan dana beasiswa bidik misimahasiswa dan bank Muamalat untuk membantu pembuatan KTM namun karna dirasa kurang memenuhi keinginan yang IAIN Metro inginkan dan dirasa kurang menguntungkan bagi kedua belah pihak maka pada tahun 2018 kerja sama itu telah berhenti untuk sementara waktu. Dari keempat bank yang sudah terpilih masing-masing bank memiliki bagian nya masing-masing. IAIN Metro menggunakan fasilitas jasa yang diberikan BRI untuk melakukan pembayaran

UKT mahasiswa, dan *payment* seperti pembayaran tunjangan kerja, dan pembayaran honor-honor. Kemudian untuk bank BNI fasilitas jasa yang digunakan IAIN Metro yaitu untuk membantu pencairan penerimaan beasiswa bidik misi. Sedangkan untuk bank BNI Syariah fasilitas jasanya digunakan untuk pengadaan tanah seperti pembayaran-pembayaran pihak ketiga, karena pada masa sekarang ini suatu lembaga tidak boleh melakukan transaksi tunai melainkan harus melalui bank sehingga lembaga mentransfer uang ke pemilik tanah melalui bank dan yang terahir yaitu BSM, fasilitas jasa yang diberikan BSM digunakan IAIN Metro untuk pembayaran honor pegawai dan uang makan pegawai.⁷

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Faktor-Faktor Yang Melatar Belakangi PTKIN Memilih Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan (Study Pada IAIN METRO)

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang maka yang menjadi pertanyaan penelitian yaitu “Faktor-faktor apakah yang melatar belakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan?”

⁷RL, Bendahara IAIN Metro, *Wawancara*, pada tanggal 22 Oktober 2018

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang melatar belakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keilmuan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang melatar belakangi PTKIN dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan.
- b. Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada pembaca, serta menjadi referensi bagi pihak Lembaga Keuangan Syariah dalam meningkatkan upaya dan pelayanan transaksi keuangan kepada masyarakat, khususnya instansi pemerintah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu (*prior research*) yang berisi tentang uraian persoalan yang akan dikaji. Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian ini, peneliti memaparkan karya ilmiah terkait dengan pembahasan peneliti

1. Penelitian yang dilakukan oleh Saiful Ma'arif, Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2016, yaitu Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah. Hasil yang didapat dari penelitian ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk bertransaksi di bank syariah yaitu lokasi, apabila kestrategisan dan kenyamanan bank semakin baik maka keputusan nasabah bertransaksi di bank syariaah juga akan meningkat. Faktor yang selanjutnya yaitu keyakinan dan pemahaman nasabah tentang larangan adanya riba berpengaruh terhadap keputusan nasabah bertransaksi di bank syariah.⁸
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Amelia, Universitas Andalas tahun 2014, yaitu Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah ada beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain yaitu produk, pelayanan, karakteristik bank, promosi, dan pengetahuan semua itu berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah.⁹
3. Penelitian yang dilakukan oleh Gede Adi Wirapradnyana, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja tahun 2014, yaitu Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng. Hasil yang didapat dari

⁸ Saiful Ma'arif, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah", dalam <http://eprints.ums.ac.id/43421/>, diakses pada tanggal 02 Oktober 2018

⁹ Rizky Amelia, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah", dalam <http://scholar.unand.ac.id/6376/>, diakses pada tanggal 02 Oktober 2018.

penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menjadi nasabah PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu Buleleng yaitu faktor bukti fisik, faktor empati, faktor keandalan, ketanggapan, dan jaminan.¹⁰

Penelitian yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini memiliki kajian yang berbeda, baik dari jenis penelitian maupun hasil penelitian, serta fokus kajian yang berbeda pada tema-tema tertentu. Penelitian yang akan dikaji oleh peneliti lebih ditekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi perguruan tinggi Islam dalam memilih pelayanan transaksi perbankan. Penelitian ini akan lebih menekankan ke sudut pandang si pengguna jasa perbankan.

¹⁰ Gede Adi Wirapradnyana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng", dalam http://onsearch.id/Record/IOS1584.article-2063?widget=1&repository_id=54, diakses pada tanggal 02 Oktober 2018.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengambilan Keputusan

1. Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan penentuan pilihan atas sejumlah alternatif pilihan. Teori ini mendefinisikan kondisi maksimisasi utilitas atau manfaat secara sempurna rasional dalam lingkup dunia kepastian. Dimana utilitas seseorang dapat dicapai secara optimal bilamana seluruh distribusi probabilitas dari seluruh variabel peristiwa yang relevan bisa ditetapkan oleh pengambil keputusan.¹

Manusia selalu dihadapkan pada masalah. Pencapaian kebutuhan dan keinginan visi dan misi menghasilkan masalah tentang bagaimana (*how to*) memuaskan kebutuhan dan keinginan, bagaimana mewujudkan visi dan misi. Pencapaian tujuan selalu menghasilkan pertanyaan: *what, how, why, who, when*, dan sejumlah pertanyaan lainnya.² Inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.³

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam prosedur penyelesaian masalah, seseorang memiliki sejumlah

¹ Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet-3, h. 64

² *Ibid.*

³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013),

alternatif yang dapat dipilih, dan setiap alternatif memiliki kosekuensi masing-masing. Dengan demikian teori ini memberikan jalan bagi pengambil keputusan untuk menentukan secara subyektif peluang terjadinya sebuah peristiwa atau keputusan yang di harapkan.

Teori pengambilan keputusan berusaha menjelaskan tentang langkah-langkah sistematis yang dapat dilakukan seorang pengambil keputusan dalam mencari, menetapkan, membuat dan memilih alternatif solusi terbaik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengambilan keputusan merupakan suatu proses pemikiran dari alternatif yang akan dihasilkan mengenai prediksi kedepan.

2. Tipe Pengambilan Keputusan

Ada tiga tipe pengambilan keputusan konsumen, antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Pemecahan masalah yang diperluas (*extensive problem solving*)

Ketika konsumen tidak memiliki kriteria untuk mengevaluasi sebuah kategori produk atau jasa yang akan digunakan, proses pengambilan keputusannya bisa disebut pemecahan masalah yang di perluas.

Jadi, pemecahan masalah yang diperluas dapat memberikan dampak yang kurang baik dalam pengambilan keputusan karena konsumen tidak memiliki kriteria yang pasti dalam mengambil keputusan.

b. Pemecahan masalah yang terbatas

Pada tipe ini konsumen telah memiliki kriteria dasar untuk mengevaluasi produk atau jasa yang akan digunakan. Konsumen hanya memerlukan tambahan informasi untuk bisa membedakan antara keduanya.

Jadi, pemecahan masalah yang terbatas akan sangat membantu konsumen dalam pengambilan keputusan karena konsumen sudah memiliki kriteria yang akan dicapai.

c. Pemecahan masalah rutin

Pada tipe ini biasanya konsumen sudah terbiasa menemui masalah ini sebelumnya. Biasanya konsumen hanya memerlukan saran yang pas untuk memilihnya.⁴

Jadi, pemecahan masalah rutin merupakan jalan keluar yang sering ditempuh oleh konsumen karena sebelumnya sudah menemui masalah yang sama.

3. Konsep-Konsep Pengambilan Keputusan

a. Pengambil Keputusan (*Decision Maker/ Taker*)

Menurut buku yang saya kutip karangan Rizky Dermawan istilah dari *decision-making* dan *decision maker* adalah pembuatan keputusan dan pembuat keputusan. Sinonim dari dua kata tersebut di atas adalah *decision taking* dan *decision taker*.⁵

⁴ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 124-

⁵Rizky Darmawan, *Pengambilan Keputusan*, h.69

Kedua istilah tersebut sama-sama menunjukkan pada sebuah proses yang berahir pada keputusan untuk memilih. Pengambil keputusan merupakan seseorang atau kelompok yang berwenang untuk membuat pilihan akhir, atau keputusan memilih, satu diantara beberapa alternatif solusi terhadap masalah atau pencapaian tujuan. Pengambilan keputusan dengan demikian merupakan pelaku aktif, yang melakukan tindakan atas dorongan kesadaran dalam memilih satu alternatif, dan siap untuk menanggung kosekuensi yang kelak akan mucul dari alternatif yang telah dipilih.⁶

b. Tujuan (*Objektif*)

Dalam teori pengambilan keputusan, tujuan merupakan sesuatu yang hendak diarahi atau diselesaikan oleh pembuat keputusan.⁷

c. Hambatan/ Rintangan/ Batasan (*Constraint*)

Dalam penentuan keputusan, batasan selalu ada, dimana batasan tersebut dapat bersifat pasti ada., utama (*major constraints*), atau tidak dapat dipertanyakan (*unquestionable*). Sedang pada kasus lainnyasejumlah batasan dapat dihilangkan, atau tidak dimasukan kedalam analisis, karena bersifat elatis.⁸

d. Ketidakpastian (*Uncertainty*)

Teori pengambilan keputusan berhubungan dengan kemampuan untuk meramalkan peristiwa yang akam muncul dari ketidakpastian, dan juga berhubungan dengan analisis atas risiko yang

⁶ *Ibid.*, h. 69

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*, h. 70

mungkin muncul. Jadi ketidak pastian adalah situasi, kondisi atau peristiwa.⁹

e. Risiko (*Risk*)

Risiko merupakan gap atau kesenjangan antara peristiwa yang diharapkan akan terjadi dengan peristiwa yang terealisasi. Gap ini menandakan terjadinya penyimpangan atau disparitis atas peristiwa yang diharapkan, diinginkan, dan atau seharusnya terjadi dengan peristiwa yang akan terjadi.¹⁰

f. Nilai Manfaat (*Utility*)

Dalam teori pengambilan keputusan, nilai manfaat merupakan pengukuran tingkat preferensi atau tingkat menyenangkan (*desirability*) sejumlah kosekuensi dari sejumlah tindakan tertentu yang berkaitan dengan pengambilan keputusan dalm kondisi ketidakpastian yang menghasilkan resiko, dimana tingkat probabilitas atas setiap kosekuensi telah diketahui dan ditetapkan.¹¹

g. Optimisasi (*optimization*)

Konsep otimisasi merupakan aktivitas yang ditujukan untuk menemukan solusi terbaik terhadap masalah¹².

⁹ *Ibid.*, h. 71

¹⁰ *Ibid.*, h. 72

¹¹ *Ibid.*, h. 73

¹² *Ibid.*, h. 75

h. Alternatif (*alternative*)

Alternatif merupakan suatu rangkaian tindakan yang bersifat saling menggantikan. Alternatif bersifat kompetitif, bermakna bahwa bila alternatif A dipilih, maka alternatif B tidak dapat dipilih.¹³

i. Kosekuensi (*consequences*)

Konsekuensi merupakan hasil atau dampak dari sejumlah tindakan yang diambil oleh pembuat keputusan. Dalam analisis pengambilan keputusan, kosekuensi dari sejumlah tindakan ditentukan melalui penggunaan model.¹⁴

j. Kriteria (*Criterion*)

Kriteria merupakan suatu standar pemeringkatan alternatif solusi mengikuti tingkat preferensi pengambil keputusan. Secara logis kriteria merupakan tindakan yang sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan dengan baik.¹⁵

Berdasarkan paparan diatas maka dapat ditaik kesimpulan bahwasannya tedapat sepuluh konsep-konsep dalam proses pengambilan keputusan yaitu meliputi: pengambil keputusan, tujuan, halangan atau hambatan, ketidak pastian, resiko, nilai manfaat, Optimisasi, Alternatif, Kosekuensi, dan kriteria.

¹³ *Ibid.*, h. 76

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*, h. 77

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Menurut Philip Kotler, faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan antara lain:

a. Faktor internal

Faktor internal dahulu terjadi sesudah pengenalan kebutuhan. Faktor internal tidak lebih dari pada pendorong ingatan untuk meleihat pengetahuan yang relevan dengan keputusan yang tersimpan dalam memori ingatan. Jika informasi yang di dapat dari ingatan atau yang berasal stimulus, maka selanjutnya menuju tindakan pemilihan. Ada beberapa faktor yang termasuk faktor internal yaitu:

- 1) Faktor psikologis, yang meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian
- 2) Faktor pribadi, yang termasuk usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri

b. Faktor eksternal

Ketika faktor internal belum mencukupi, konsumen mungkin memustuskan untuk mengumpulkan informasi tambahan dari lingkungan. Motivasi utama untuk mencari informasi adalah keinginan untuk membuat pilihan konsumen yang lebih baik. Faktor eksternal antara lain

- 1) Faktor sosial, yang meliputi kelompok acuan, keluarga, peran dan status

- 2) Faktor budaya, yang meliputi peran budaya, sub budaya dan kelas sosial.¹⁶

Jadi, faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

5. Langkah-Langkah Pengambilan Keputusan Konsumen

Keputusan membeli atau menggunakan produk atau jasa tentu akan diawali dengan langkah-langkah berikut.

- a. Pengenalan kebutuhan
- b. Waktu
- c. Perubahan situasi
- d. Kepemilikan produk
- e. Konsumsi produk
- f. Perbedaan individu
- g. Pengaruh pemasaran
- h. Pencarian informasi
- i. Pencarian internal
- j. Pencarian eksternal¹⁷

Jadi, langkah-langkah dalam pengambilan keputusan adalah mengambil keputusan berdasarkan kebutuhan seseorang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan konsumen yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

6. Tujuan dan Asumsi Pengambilan Keputusan

Adapun tujuan dari dibangunnya teori pengambilan keputusan adalah membantu terwujudnya kondisi pemaksimalan harapan (*maximizing expectations*). Tujuan ini dapat juga dimasukkan sebagai

¹⁶ Philip Kotler, *Menejemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks, 2003), Edisi 11, h. 98

¹⁷ Etta Mamang Sangadhi, *Perilaku Konsumen*, h. 123

salah satu asumsi dari bangun teori pengambilan keputusan. Harapan atas setiap keputusan ditentukan oleh setiap hasil yang potensial (*potential outcome*) dari seluruh nilai yang merupakan bagian dari setiap kosekuensi logis atau kosekuensi yang mungkin terjadi (*possible consequence*) dari tindakan tertentu.¹⁸

Jika suatu tindakan akan dilaksanakan dengan tuntas, maka probabilitas dari peristiwa yang relevan akan ditentukan. Penentuan dari nilai probabilitas dengan demikian mengikuti gambaran tindakan yang akan dilaksanakan. Pengambilan keputusan yang dilakukan mewujudkan hasil yang diharapkan paling maksimum akan dipilih dan dilaksanakan. Dengan demikian, teori pengambilan keputusan berusaha meminimalkan resiko yang akan muncul, yang kelak akan dihadapi oleh pengambil keputusan.

Asumsi-asumsi yang terdapat pada teori pengambilan keputusan disebutkan sebagai berikut:

- a. Keputusan diambil secara rasional
- b. Keputusan diambil untuk memaksimalkan hasil
- c. Keputusan berangkat dari pendefinisian dan pengenalan masalah
- d. Pengambilan keputusan menformulasikan sebuah tujuan yang komplit
- e. Pengambilan keputusan mencari informasi yang relevan dan bernilai/ berkualitas untuk menghasilkan sejumlah kriteria
- f. Kriteria yang dihasilakam dipakai untuk menghasilkan sejumlah alternatif solusi
- g. Pengambilan keputusan menilai kesesuaian setiap kriteria dengan setiap alternatif solusi yang berbeda
- h. Penilaian menghasilkan skor dari setiap alternatif

¹⁸ Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan*, h. 66.

- i. Seleksi dilakukan dengan memilih alternatif solusi yang memiliki skor tertinggi
- j. Keputusan diambil melalui langkah sistematis penilaian setiap alternatif.¹⁹

Asumsi dasar dari teori ini adalah tindakan aktif yang dilakukan pengambil keputusan (aktor) merupakan tindakan atas dasar rasionalitas.

B. Jasa Transaksi Keuangan

1. Pengertian Jasa

Menurut Kotler, Killer, dan Armstrong definisi jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara positif tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.²⁰ Penulis berkesimpulan bahwa yang di artikan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan atas apa yang telah di tawarkan namun merasakan manfaatnya.

Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung maupaun tidak langsung yang berkaitan dengan fungsi dan tugas bank sebagai lembaga *intermediary*, lembaga yang memperlancar pembauran transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta yang memberikan jaminan kepada nasabahnya, baik memberikan keuntungan secara langsung bagi bank dalam bentuk finansial

¹⁹ *Ibid*, h. 67.

²⁰ Nana Herdiana Abdurrahman, *Menejemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 103

dan nonfinansial. Jasa bank yang dilayani oleh bank, baik jasa dalam negeri maupun jasa luar negeri, baik diminta maupun tidak diminta oleh nasabah.²¹

2. Produk Perbankan di Bidang Jasa

Produk perbankan syariah di bidang jasa ini merupakan salah satu sektor pendapatan yang saat ini dikembangkan oleh bank-bank syariah. Berbagai produk baru dikeluarkan oleh bank dengan terlebih dulu pihak bank meminta fatwa dari DSN.

Ada beberapa jenis jasa yang diberikan bank syariah diantaranya adalah

a. Jasa Pengiriman Uang (*Transfer*)

Transfer merupakan jasa pengiriman uang atau pemindahan uang lewat bank baik pengiriman uang dalam kota, luar kota atau ke luar negeri.²² Pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang dari rekening satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan.

b. Kliring (*clearing*)

Pengertian kliring adalah merupakan jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat atau surat-surat berharga seperti cek, bilyet, nota debit dan nota kredit yang akan dikliringkan di lembaga kliring. Penyelesaian hutang piutang

²¹ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h.828

²² Kasmir, *Majemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed, Rev-12 h.130

dimaksud adalah penagihan cek atau bilyet giro melalui bank.²³Warkat harus dinyatakan dalam mata uang rupiah, bernominal penuh, dan telah jatuh tempo. Kliring dapat dibagi menjadi dua yaitu kliring manual dan kliring elektronik.²⁴

Melalui jasa kliring nasabah cukup menyerahkan cek atau bilyet giro yang dimilikinya ke bank dimana nasabah memiliki rekening.

c. Inkaso (*collection*)

Inkaso merupakan jasa bank untuk menagihkan warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri.²⁵ sebagai contoh apabila kita memperoleh selebar cek yang diterbitkan oleh bank di kota Bandung, maka cek tersebut dapat dicairkan di Jakarta melalui jasa inkakso. Dalam hal ini bank yang di Jakarta lah yang menagihkan ke bank di Bandung dan proses penagihan ini kita sebut inkaso dalam negeri.

d. Bank Card

Bank card merupakan “kartu plastik” yang dikeluarkan oleh bank yang diterbitkan kepada nasabahnya untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermatket, pasar swalayan, dan lainnya. Disamping itu dengan kartu ini juga dapat

²³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), Ed-1 h.151

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016) h. 52

²⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Cet 12 h.134

diuangkan (mengambil uang tunai) diberbagai tempat seperti ATM (*Automated Teller Machine*).²⁶

e. Bank Garansi

Bank garansi adalah jaminan yang diberikan oleh bank, dalam arti bank menyatakan suatu pengakuan tertulis yang isinya menyetujui mengikatkan diri kepada penerima jaminan dalam jangka waktu tertentu dan syarat-syarat tertentu apabila di kemudian hari ternyata si penjamin tidak memenuhi kewajibannya kepada si penerima jaminan.²⁷

f. L/C (*Letter Of Credit*)

Letter Of Credit (L/C) adalah jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar pelayanan arus barang, baik arus barang dalam negeri (antar Pulau) atau arus barang luar negeri (ekspor-impor). Kegunaan L/C adalah untuk menampung dan menyelesaikan kesulitan-kesulitan dari pihak pembeli (*importir*) mauapaun penjual (*eksportir*) dalam transaksi perdagangannya.²⁸ Dengan demikian L/C menjamin kelancaran pembayaran dan pengiriman barang sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

²⁶ *Ibid.*, h.137

²⁷ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), cet-6 h.87

²⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, h. 186

g. Jasa Penyimpanan Dokumen (*save depodist Box*)

Safe Deposit Box (SDB) merupakan jasa-jasa persewaan kotak untuk menyimpan dokumen atau surat-surat berharga. Jasa ini dikenal juga dengan nama *safe loket*.²⁹

h. Payment

Merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. Bank akan mendapatkan *fee* atas pelayanan jasa yang diberikan.

Beberapa layanan jasa (*payment*) yang diberikan oleh bank:

- 1) pembayaran telepon.
- 2) Pembayaran rekening listrik.
- 3) Pembayaran pajak.
- 4) Pembayaran uang kuliah.
- 5) Pembayaran gaji.³⁰

3. Akad Produk Perbankan di Bidang Jasa

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad *tabarru'* yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu bank sebagai penyedia jasa hanya membebani biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini yang bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad

²⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h.134

³⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 200

sharf yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan bagian dari *ijarah* (sewa) yang dimaksudkan upah (*ujroh*) atau *fee*.

Biasanya ada beberapa akad yang sering digunakan dalam jasa perbankan diantaranya:

a. Wakalah

Pemberian kuasa (*wakalah*) secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian di mana seseorang mendelegasikan atau menyerahkan sesuatu wewenang (kekuasaan) kepada seseorang yang lain untuk menyelenggarakan sesuatu urusan dan orang lain tersebut menerimanya, dan melaksanakannya untuk dan atas nama pemberi kuasa.³¹

b. Kafalah

Kafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang di tanggung. Dalam pengertian ini, *kafalah* juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.³²

³¹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 167

³² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 123

c. *Rahn*

Rahn adalah menahan sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan diratik kembali.³³ *Rahn* merupakan transaksi gadai, yaitu seseorang yang membutuhkan dana dapat menggadaikan barang yang dimilikinya kepada bank syariah dan atas izin bank syariah orang tersebut dapat menggunakan barang yang dapat digadaikan dengan syarat harus dipelihara dengan baik.³⁴

d. *Ujr*

Ujr adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan. Akad *ujr* diaplikasikan dalam produk-produk jasa keuangan bank syariah (*fee based services*), seperti untuk penyewaan *safe deposit box*, penggunaan ATM, dan sebagainya.³⁵

³³ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 173

³⁴ *Ibid*

³⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2013), h. 110

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu pemeriksaan atau pengujian yang teliti dan kritis dalam mencari fakta, atau prinsip-prinsip penyelidikan yang tekun guna memastikan suatu hal.¹ Dengan demikian penelitian lapangan ini bertujuan menggambarkan secara tepat keadaan, sifat-sifat yang ada disana. Adapun sasaran dan lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah kampus IAIN Metro yang berlokasi di Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur, Kota Metro Lampung.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian *deskriptif kualitatif* menurut Sumadi Suryabrata menyatakan bahwa penelitian *deskriptif* merupakan penelitian yang dilakukan untuk penderiaan (*deskriptif*) secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian.² Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian *deskriptif kualitatif* dalam penulisan proposal ini adalah mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis fakta

¹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.3

² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 75

dan fenomena mengenai faktor-faktor yang melatar belakangi PTKIN dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan.

B. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Dengan menggunakan sumber data maka akan dapat diketahui darimana data diperoleh. Terdapat dua jenis sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³ Dengan demikian, sumber data primer dapat dikatakan sumber data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah KABIRO IAIN METRO, Kasubag bagian keuangan IAIN Metro, Wakil Rektor II dan salah satu bendahara IAIN Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder.⁴ Data sekunder dapat diperoleh dari literatur-literatur yang berkaitan juga buku perbankan syariah seperti: Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya karangan Kasmir cetakan ke 12 terbit tahun 2013, Dasar-Dasar Perbankan karangan Kasmir edisi 1 terbit tahun 2008, Islamic

³ *Ibid.*, h. 39.

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Persada Media Group, 2013), h. 129.

Bangking Sebuah Teori karangan Veithzal Rivai dan Arvian Arifin terbit tahun 2010 serta buku-buku lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.⁵

Bentuk wawancara yang akan peneliti gunakan yaitu wawancara bebas terpimpin, wawancara bebas terpimpin ini dilaksanakan secara bebas, tetapi kebebasan ini tetap tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada responden dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan bersama dengan ketua bagian keuangan IAIN METRO dan bendahara IAIN Metro yaitu guna untuk mengetahui layanan jasa perbankan apa saja yang digunakan oleh IAIN METRO.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data yang tersedia dalam bentuk surat-surat, catatan harian, kenangan-kenangan, laporan dan sebagainya.⁶ Sehingga, dokumentasi ini dibutuhkan untuk mencari data-data mengenai hal-hal seperti profil lembaga IAIN METRO, visi dan misi serta yang berhubungan dengan penelitian seperti tanda bukti transfer pembayaran

⁵ *Ibid.*, h. 133.

⁶ *Ibid.*, h. 154.

UKT mahasiswa melalui jasa perbankan, tanda terima gaji pegawai yang melalui jasa perbankan.

Berdasarkan teknik pengumpulan data di atas, dengan demikian peneliti akan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian mengenai faktor-faktor yang melatar belakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan, seperti data untuk mengetahui bank apa saja yang sudah digunakan jasanya oleh lembaga.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.⁷ Data yang diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi dari lembaga IAIN METRO maka penulis mengolah data dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif. Sehingga menjadi pembahasan yang berupa penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perguruan tinggi Islam dalam memilih jasa pelayanan transaksi keuangan perbankan dengan menggunakan cara bersifat induktif.

Berfikir induktif yaitu pengambilan kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus, menuju kesimpulan yang bersifat umum,

⁷ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), h. 248.

tetapi dari data atau fakta khusus didasarkan pengamatan dilapangan atau pengalaman empiris disusun, diolah, dan dikaji, kemudian untuk ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.⁸ Berdasarkan keterangan diatas, dalam menganalisa data penulis menggunakan data-data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa menggunakan cara berfikir induktif, yaitu berangkat dari informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perguruan tinggi Islam dalam memilih pelayanan jasa keuangan perbankan dan kemudian ditarik secara umum yang kemudian peneliti simpulkan menjadi kesimpulan khusus tentang faktor-faktor yang mempengaruhi IAIN Metro dalam memilih pelayanan jasa keuangan perbankan.

⁸ Nana Sudjana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Biru, 2011), h.7.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil IAIN Metro

1. Sejarah IAIN Metro

Tahun 2010-2016 adalah tahun persiapan alih status STAIN menjadi IAIN. Saat ini civitas akademika STAIN Jurai Siwo Metro dengan berbagai upaya berusaha menjadi perguruan tinggi unggulan dan terdepan dalam pengkajian dan pengembangan ilmu, seni dan budaya keislaman.

Sebagai bukti dari upaya tersebut, STAIN Jurai Siwo Metro yang dalam beberapa tahun terakhir, mengalami perkembangan pendaftaran mahasiswa baru yang cukup signifikan dengan persentasi kenaikan tiap tahunnya sekitar 75%. Begitu juga dengan penyesuaian bidang pembangunan fisik, perkembangan teknologi Informasi dan system pembelajaran dalam jaringan. Pengembangan lain dengan bertambahnya lahan sekitar 3,5 ha yang rencananya untuk pengembangan ma'had dan Kampus II STAIN Metro.

Percepatan pembangunan fisik bangunan tersebut merupakan upaya dan sekaligus persiapan STAIN untuk beralih status menjadi IAIN Jurai Siwo Metro yang merupakan pusat pengembangan pendidikan, teknologi, ilmu seni dan budaya keislaman.

Pada tahun 2011, pembangunan fisik gedung meliputi ruang kuliah, gedung rektorat, rehabilitasi gedung perpustakaan, penambahan lokal dan perangkat laboratorium computer, kelas multimedia Program Pascasarjana dan perencanaan pengembangan cyber campus. Selain itu, bahwa berdirinya Program Pascasarjana diharapkan mampu memperkuat data dukung akan proses alih status STAIN Metro ke IAIN Metro, karena dalam ketentuan perundang-undangan, bahwa Sekolah Tinggi semestinya hanya memiliki satu jurusan professional. Sementara saat ini, STAIN Metro sudah memiliki 2 Jurusan (Tarbiyah dan Syari'ah) dengan 8 Program Studi dan Program Pascasarjana (S2) dengan 2 Program Studi.

Saat ini pihak STAIN Jurai Siwo Metro terus berupaya dan berharap memperoleh sumber pendanaan dari Pemerintah Provinsi Lampung. Pasalnya pembangunan kampus II STAIN Jurai Siwo Metro Seberang itu diperkirakan menelan anggaran sebesar 750 miliar rupiah. Bahkan pihak STAIN Jurai Siwo Metro bersama Gubernur Provinsi Lampung telah bertemu Menteri Agama RI untuk membicarakan peluang pembangunan Kampus II dan alih status STAIN Jurai Siwo Metro menjadi IAIN Jurai Siwo Metro, Lampung.

Alih status STAIN Jurai Siwo Metro ke IAIN Jurai Siwo Metro sudah diajukan sejak tahun 2010 dan direncanakan bisa terealisasi pada 2012 tahun depan. Musyawarah alumni juga menjadi salah satu syarat administrasi alih status STAIN ke IAIN. Hal ini sudah lama dilakukan pada masa kepemimpinan Prof. Dr. Syaripudin, M.Ag. dengan

mengundang seluruh alumni dari semua angkatan dalam acara reuni akbar pada Sabtu, 28 Juli 2010 lalu. Perubahan status menjadi IAIN juga akan mendorong pembentukan fakultas-fakultas yang merupakan penggabungan dari 2 jurusan dengan 9 program studi.

Pada tahun 2016 sampai dengan sekarang, Tahun 2016 adalah tahun peralihan STAIN menjadi IAIN. Perubahan status ini tertuang dalam Peraturan Presiden No.71 tanggal 1 Agustus 2016, Menurut Perpres tersebut, pendirian IAIN Metro merupakan perubahan bentuk dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro. Terkait dengan perubahan itu, maka semua kekayaan, pegawai, hak dan kewajiban dari masing-masing STAIN dialihkan menjadi kekayaan, pegawai, hak dan kewajiban IAIN masing-masing. Demikian pula, semua mahasiswa STAIN perguruan tinggi tersebut menjadi mahasiswa IAIN.

Perubahan status menjadi IAIN juga akan mendorong pembentukan fakultas-fakultas baru yang akan lahir sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pendidikan, serta pembangunan sarana dan prasarana yang lebih memadai guna mewujudkan IAIN Metro menjadi lebih baik.¹

¹Dokumentasi IAIN Metro, dicatat tanggal 7 Desember 2018

2. Visi dan Misi IAIN Metro

a. Visi

Menjadi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam yang unggul dalam sinergi *socio-eco-techno-preneurship* berlandaskan nilai-nilai keislaman dan keindonesiaan.²

b. Misi

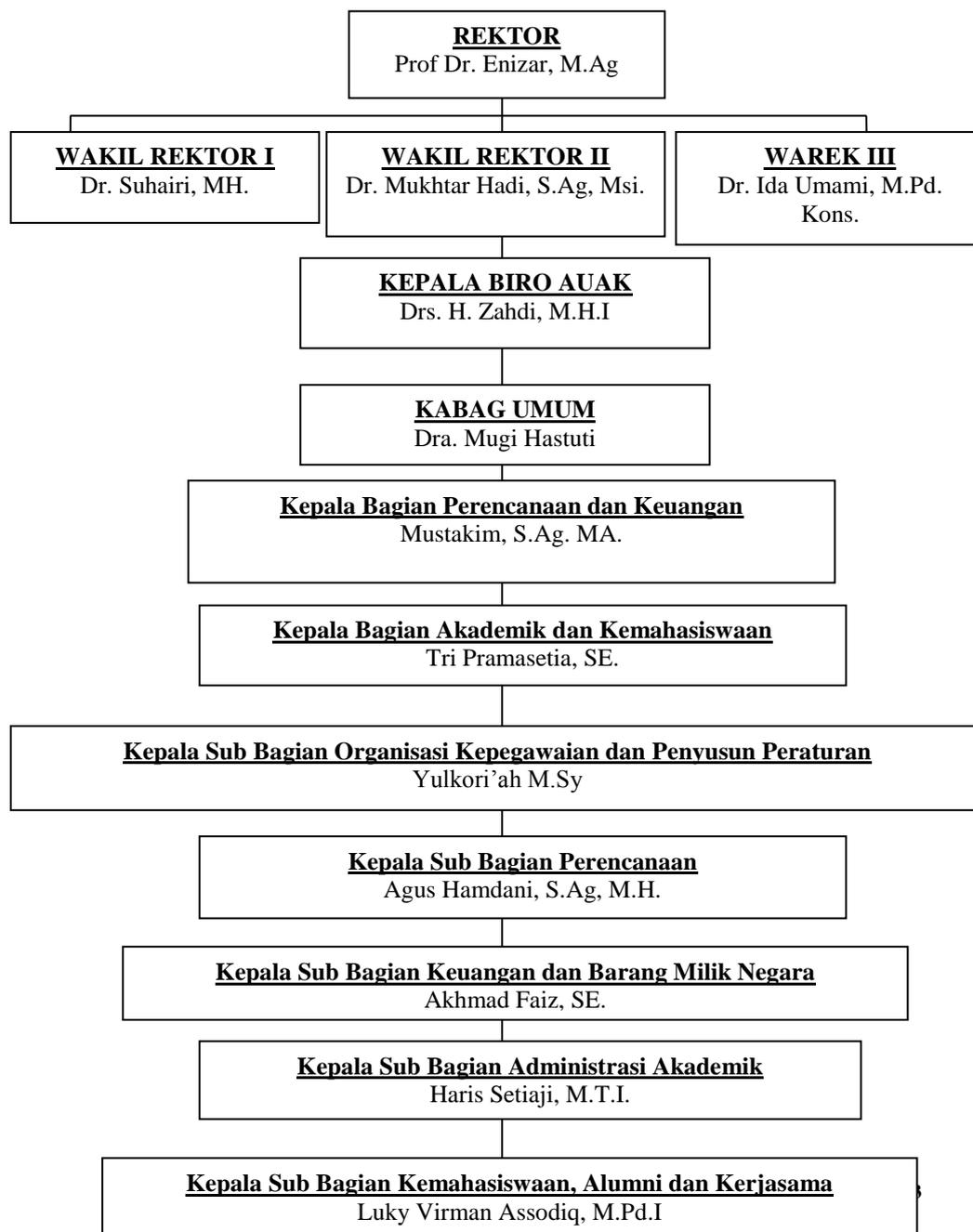
- 1) Membentuk sarjana yang memiliki pengetahuan keislaman dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan
- 2) Mengembangkan nilai-nilai keislaman dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan
- 3) Melaksanakan sistem tata kelola manajemen kelembagaan yang berkualitas.

²Dokumentasi IAIN Metro, dicatat tanggal 17 Desember 2018

3. Struktur Organisasi

a. Struktur kepemimpinan IAIN Metro

Gambar 4.1
Struktur kepemimpinan IAIN Metro



³Dokumentasi IAIN Metro dicatat pada tanggal 17 Desember 2018

IAIN Metro memiliki struktur organisasi kepemimpinan yang dapat memberikan keputusan untuk memilih mitra bank yang akan bermitra dengan IAIN Metro walaupun struktur itu tidak bersifat resmi. Biasanya dalam mengawali kerjasama, diawali dengan MOU (*memorandum of understanding*) antara pimpinan rektor dengan pimpinan bank yang kemudian jika MOU (*memorandum of understanding*) itu dirasa saling menguntungkan maka akan ditindaklanjuti dengan bentuk-bentuk kerja sama real.

Berdasarkan struktur diatas yang memiliki kewenangan dalam memutuskan kebijakan mengenai keuangan IAIN Metro yaitu yang pertama Rektor kemudian wakil rektor II, dan KABIRO. Dimana ketiga pejabat tersebut memiliki peran yang paling utama dalam menentukan putusan kebijakan keuangan yang akan dilakukan disetiap tahunnya.

b. Struktur bagian keuangan IAIN Metro

Gambar 4.2
Struktur Bagian Keuangan IAIN Metro



⁴Dokumentasi IAIN Metro pada tanggal 17 Desember 2018

Dalam struktur keuangan IAIN Metro terdapat beberapa orang yang memiliki kewenangan untuk bersinggungan langsung kepada mitra keuangan yang sudah di tentukan oleh pejabat di IAIN Metro antara lain yaitu KPA (Kuasa Pengguna Anggaran) biasanya di pegang oleh rektor ataupun wakil rektor II, yang kedua yaitu PKK (Pejabat Pembuat Komitmen) biasanya PKK ini memberikan pengajuan kebutuhan kepada KPA untuk di berikan akses layanan jasa keuangan yang kemudian akan diproses oleh bendahara setempat.

B. Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi IAIN Metro Dalam Memilih Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan

Dalam suatu lembaga pendidikan tentunya harus memberikan fasilitas dan akses yang mudah bagi para pegawai dan mahasiswa. Seperti yang di lakukan IAIN Metro yang memberikan akses jasa transaksi keuangan yang cukup baik untuk para pegawai dan mahasiswanya, seperti para pegawai di berikan tempat tersendiri untuk melakukan pembiayaan dan penerimaan gaji sedangkan untuk mahasiswa jasa transaksi keuangan yang bisa di akses meliputi jasa pembayaran UKT, dan beasiswa. Dalam suatu lembaga yang cukup besar tidak mudah untuk mengambil keputusan dalam melakukan tindakan contohnya seperti keputusan untuk memilih mitra yang akan bekerja sama. Maka dari itu, IAIN Metro memiliki struktur organisasi keuangan yang dapat memberikan keputusan untuk memilih mitra bank yang akan bermitra dengan IAIN Metro yang diawali dengan MOU (*memorandum of understanding*) antara pimpinan rektor dengan pimpinan bank yang kemudian jika MOU (*memorandum of understanding*) itu dirasa saling menguntungkan

makan akan ditindaklanjuti dengan bentuk-bentuk kerja sama real. Dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara sebelumnya bahwasanya IAIN Metro pada saat ini masih berstatus PNBPN dimana semua pendapatan yang diterima IAIN Metro tidak dapat langsung digunakan melainkan harus dikirimkan ke kas negara dalam jangka waktu 24 jam.⁵

Perbankan menjadi keperluan yang sangat pokok untuk penghubung alur keuangan IAIN Metro karena setiap negara memiliki prosedur pembayaran dari uang negara, oleh karena itu lembaga-lembaga negeri tidak mempunyai uang tunai karena uang pendapatan suatu lembaga pemerintah yang masih berstatus PNBPN ada di rekening negara yang biasanya di sebut dengan menteri keuangan yang memiliki kantor kas disetiap daerah yang dinamakan kantor KPKN (Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara) sehingga IAIN Metro hanya memiliki dokumen yang di sebut dengan DIPA (Daftar Isian Program dan Anggaran). Contohnya jika IAIN Metro ingin membayar honor pegawai maka akan dilihat di anggaran IAIN Metro apakah ada alokasi anggaran untuk pembayaran honor pegawai, jika ada maka dilihat nomor akun yang kemudian IAIN Metro membuat surat perintah membayar dan dikirimkan ke kantor KPKN yang ada di daerah tersebut kemudian KPKN yang akan memproses pembayaran dari kas negara ke rekening orang yang ditunjuk untuk mendapatkan honor tersebut.⁶ Berdasarkan hasil wawancara tersebut perbankan tidak dapat dilepaskan dari semua kegiatan operasional keuangan suatu lembaga.

⁵RL, Bendahara IAIN Metro, wawancara, pada tanggal 13 Desember 2018

⁶MH, Wakil Rektor II, wawancara, pada tanggal 17 Desember 2018

Tabel 4.1
Data Bank yang Sudah Bekerja Sama dengan IAIN Metro

No	Nama bank	Tahun Bekerja Sama	Kerjasama yang Disepakati
1	BRI	1961-Sekarang	Pembayaran UKT, Pembayaran tunjangan kerja, pembayaran honor-honor, kredit pegawai
2	BNI	2014- Sekarang	Pencairan dana beasiswa bidik misi
3	BNI Syariah	2018-Sekarang	Pembayaran pihak ketiga
4	Bank Syariah Mandiri	2017-Sekarang	Pembayaran honor dan pembayaran uang makan
5	Bank Eka	2000-Sekarang	Kredit pegawai
6	BPD	2000-Sekarang	Kredit pegawai
7	Bank Utomo	2005-Sekarang	Kredit Pegawai
8	BRI Syariah	2017	Pencairan dana beasiswa bidik misi
9	Muamalat	2014-2017	Membantu Pembuatan KTM

Pada saat ini IAIN Metro sudah melakukan kerja sama dengan sembilan lembaga keuangan dengan status tujuh bank masih aktif dan dua bank yang fakum untuk sementara waktu. Bank-bank yang masih memiliki kerja sama yaitu bank BRI, BNI, BSM dan BNI Syariah, Bank Eka, BPD, Bank Utomo serta yang sudah fakum yaitu bank BRI Syariah dan bank Muamalat. Dimana masing-masing bank tersebut memiliki tugasnya masing-masing, namun dalam penelitian ini peneliti melakukan fokus penelitian dengan bank-bank yang memiliki MOU (*memorandum of understanding*) di bidang pelayanan jasa pembayaran seperti bank BRI untuk melakukan pembayaran UKT mahasiswa, dan *payment* seperti pembayaran tunjangan kerja dan pembayaran honor-honor. Kemudian untuk BNI fasilitas jasa yang diberikan BNI digunakan IAIN Metro untuk membantu pencairan penerimaan

dana beasiswa bidik misi. Sedangkan untuk bank BNI Syariah, fasilitas yang diberikan BNI Syariah digunakan IAIN Metro untuk pengadaan tanah seperti pembayaran-pembayaran pada pihak ke tiga, dan yang terakhir yaitu BSM fasilitas jasa yang diberikan BSM digunakan IAIN metro untuk pembayaran honor pegawai dan uang makan.⁷

Sebelumnya IAIN Metro juga sudah bekerja sama dengan bank BRI syariah untuk membantu pencairan dana beasiswa bidik misi mahasiswa dan bank Muamalat untuk membantu pembuatan KTM namun untuk saat ini kerjasama antara kedua bank tersebut fakum untuk beberapa saat karena dirasa kurang memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Tetapi tidak menutup kemungkinan untuk melakukan kerja sama kembali.⁸

Dapat kita lihat dari tabel diatas bawasannya jangka waktu dari setiap bank yang bekerjasama sama itu berbeda, hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan IAIN Metro untuk memilih mitra keuangan. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang melatarbelakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan, peneliti telah mengadakan wawancara dengan tiga pejabat yang berperan penting dalam keuangan IAIN Metro. Berikut adalah hasil wawancara tersebut.

⁷RL, Bendahara IAIN Metro, wawancara, pada tanggal 13 Desember 2018

⁸ MH, Wakil Rektor II, wawancara, pada tanggal 17 Desember 2018

Tabel 4.2
Faktor-faktor yang Melatarbelakangi IAIN Metro dalam Memilih Jasa Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan

No	Nama	Jabatan	Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi IAIN Metro
1	Bapak MH	Wakil Rektor II	Permodalan bank / kesehatan bank, Tekologi, Relasi, Pelayanan.
2	Bapak ZT	KABIRO IAIN Metro	Kesehatan bank, Pelayanan bank.
3	Ibu RL	Bendahara IAIN Metro	Kecepatan pelayanan bank, Teknologi bank.

Bapak MH selaku wakil rektor II di IAIN Metro, menurut beliau faktor-faktor yang melatar belakangi IAIN Metro dalam memilih mitra keuangan yaitu yang pertama teknologi yang yang dimiliki bank. Contohnya saja bank BRI, IAIN Metro sudah melakukan kerjasama dengan Bank BRI dari tahun 1961 sampai dengan sekarang karena Bank BRI memiliki sistem teknologi perbankan yang baik serta kuat dalam permodalannya. Menurut beliau dengan teknolgi yang baik kita sebagai pengguna jasanya merasa mudah untuk melakukan kegiatan yang diperlukan di bidang keuangan tanpa harus mengganggu kegiatan yang lain. Yang kedua yaitu relasi, menurut beliau karena IAIN Metro merupakan lembaga pendidikan yang lebih menekankan keagamaan maka sudah sewajarnya membantu perbankan syariah agar lebih maju. Yang ketiga yaitu pelayanan, menurut beliau pelayanan juga perlu dipertimbangkan dalam memilih mitra keuangan karena pelayanan yang

bagus akan memberikan kenyamanan yang kita inginkan dan akan merasakan puas dalam menggunakan jasa yang diberikan.⁹

Bapak ZT selaku KABIRO di IAIN Metro, menurut beliau faktor-faktor yang melatarbelakangi dalam pemilihan mitra keuangan yang perlu di pertimbangkan yaitu yang pertama kesetabilan bank atau biasanya disebut dengan kesehatan bank, menurut beliau kesetabilan bank atau kesehatan bank menjadi faktor pertama yang perlu di lihat sebeleum melakukan kerja sama karena, pada dasarnya seorang nasabah tidak akan mau mengambil resiko yang cukup besar apabila tidak memerhatikan status bank itu sendiri. Kesehatan bank dapat diartikan sebagai kemampuan suatu bank untuk melakukan kegiatan operasional perbankan ecara normal dan mampu memenuhi semua kewajibannya dengan baik dengan cara-cara yang sesuai dengan peraturan perbankan. Yang kedua yaitu pelayanan, menurut beliau karena IAIN Metro ini suatu lembaga pendidikan negeri maka kita mencari mitra bank yang cepat dan mudah dalam semua hal transaksi yang diperlukan. Yang ketiga yaitu kepercayaan, menurut beliau dalam melakukan kerja sama harus berlandaskan prinsip kepercayaan dimana nanti nya akan menghasilkan hasil yang saling menguntungkan satu sama lain.¹⁰

Ibu RL selaku bendahara di IAIN Metro, menurut beliau karena beliau yang langsung berhubungan dengan mitra yang dipilih maka menurut beliau faktor yang pertama yang perlu dipertimbangkan yaitu kecepatan pelayanan bank, artinya dengan memilih mitra keuangan yang memiliki dan mampu

⁹ MH, wakil rektor II di IAIN Metro, wawancara, Pada Tanggal 17 Desember 2018.

¹⁰Wawancara dengan Bapak ZT, KABIRO di IAIN Metro, Pada Tanggal 18 Desember

memberikan pelayanan yang cepat maka kebutuhan lembaga akan segera terpenuhi mengingat keinginan mahasiswa yang ingin fasilitas pendidikan yang baik selama menempuh pendidikannya. Yang kedua yaitu teknologi yang dimiliki, menurut beliau dengan teknologi yang baik maka beliau dapat mengakses keperluan keuangan langsung tanpa harus datang ke kantor lembaga keuangan.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang melatarbelakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan yaitu:

1. Permodalan bank / kesehatan bank

Permodalan yang dimiliki setiap bank menjadi salah satu faktor yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan. Selain berfungsi sebagai sumber utama pembiayaan kegiatan operasionalnya juga berperan sebagai penyangga terhadap kemungkinan terjadinya kerugian. Selain itu, juga permodalan bank atau kesehatan bank berfungsi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan bank dalam menjalankan fungsinya sehingga calon nasabah tidak merasa ragu dan was-was dalam melakukan kegiatan keuangan di bank tersebut.

2. Teknologi yang dimiliki bank.

Perkembangan teknologi yang dimiliki bank sangat penting pada saat ini maupun masa yang akan datang, terlebih pada kecepatan layanan, kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi. Seperti menyediakan teknologi atau sistem yang langsung terlink ke nasabah sehingga nasabah bisa langsung

¹¹ Wawancara dengan Ibu RL, Bendahara di IAIN Metro, Pada Tanggal 13 Desember 2018

melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi. Keberhasilan bank akan sangat ditentukan pada kualitas kinerja sistem teknologi yang dimiliki oleh bank itu sendiri, sehingga perlu terus dikembangkan secara luas untuk memenuhi kepentingan bisnis bank dan nasabahnya. Maka dari itu bank perlu menerapkan teknologi kedalam sistem karena pengelolaan teknologi informasi di bank dapat dilakukan dengan efisien dan tentu saja dapat berdampak pada nasabah yang semakin mudah dalam bertransaksi.

IAIN Metro merupakan suatu lembaga pendidikan yang dibawah naungan Kementrian Agama, tentu saja teknologi yang dimiliki oleh bank sangat berpengaruh dalam menentukan pemilihan pelayanan bank. Seperti internet banking, mesin ATM merupakan teknologi yang relatif memudahkan lembaga untuk bertransaksi dengan yang dikerjasamakan antara pihak-pihak lain ataupun dengan bank itu sendiri.

3. Pelayanan

Kualitas pelayanan bank sangat berpengaruh pada faktor yang melatarbelakangi pemilihan pelayanan transaksi keuangan perbankan karena, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang sangat berpengaruh dengan jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang

disampaikan oleh pemilik jasa atau bank yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan kereamahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ataupun konsumen. Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk atau jasa yang digunakan. Apalagi dalam lembaga pendidikan tentunya memilih bank yang dapat memberikan proses keuangan yang cepat serta memiliki jaringan layanan mesin ATM yang luas dan mudah ditemui dimana saja.

4. Relasi

Hubungan yang dibangun antara pihak lembaga keuangan dengan IAIN Metro juga menjadi salah satu faktor yang melatar belakangi dalam memilih pelayanan transaksi keuangan, karena IAIN Metro memiliki jurusan pendidikan yang berbasis perbankan sehingga relasi sangat diperlukan IAIN Metro untuk memudahkan mahasiswa mengembangkan potensi yang telah dimiliki saat menempuh pendidikan di dalam kelas dan akan di aplikasikan secara nyata dibank PPL (praktik pengalaman lapangan) tempat mereka masing-masing. Sehingga di dalam relasi terdapat timbal balik yang menguntungkan satu sama lain antara pihak lembaga keuangan dengan pihak IAIN Metro.

Dari penjelasan diatas maka dapat dilihat bahwa ada empat faktor yang melatar belakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan yaitu permodalan/kesehatan bank, teknologi yang dimiliki bank, pelayanan dan relasi. Dari empat faktor tersebut kemudian peneliti kelompokkan dalam dua faktor, yaitu *faktor internal* yang terdiri dari relasi. Serta *faktor eksternal* yang terdiri dari permodalan/kesehatan bank, teknologi yang dimiliki bank dan pelayanan.

1. *Faktor internal* adalah faktor yang datang dari dalam diri sendiri. Dari hasil diatas faktor internal yang melatarbelakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan adalah adanya relasi yang harus dibuat dan dilakukan oleh IAIN Metro untuk mempermudah mahasiswa IAIN metro dalam mengembangkan ilmunya karena IAIN Metro memiliki jurusan yang berkaitan dengan perbankan dan surat edaran dari kementerian agama bahwasannya kementerian agama memberikan rekomendasi bank-bank mana saja yang dapat bekerja sama dengan IAIN Metro dan sudah tertera pada:

1. Nota kesepakatan antara PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk dengan Kementerian Agama RI Nomor 4 Tahun 2015 dan Nomor B.208 DIR/HBL.2/04/2015 tentang penyediaan dan pemanfaatan layanan jasa perbankan,
2. Nota kesepakatan antara PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk dengan Kementerian Agama RI Nomor 1 Tahun 2014 dan Nomor

06/MOU/DIR/IV/2014 tentang penyediaan dan pemanfaatan layanan jasa perbankan,

3. Perjanjian kerjasama antara PT Bank Syariah Mandiri dengan Kementerian Agama RI Nomer 2 Tahun 2015 tentang penyaluran belanja pegawai, dana bantuan dan pemanfaatan layanan jasa/produk perbankan,
 4. Nota kesepakatan antara PT Bank BNI Syariah dengan Kementerian Agama RI Nomer 1 Tahun 2016 dan Nomer MOU/DIR BS/002/2016 tentang pemanfaatan layanan produk dan jasa perbankan lainnya,
 5. Nota kesepakatan antara PT Bank Mandiri dengan Kementerian Agama RI Nomer 8 tahun 2016 dan Nomer DIR.MOU/22A/2016 tanggal 24 Juni 2016 tentang penyediaan dan pemanfaatan layanan jasa perbankan,
 6. Surat edaran Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2017 tentang transaksi pembayaran non tunai pada kementerian agama.
2. *Faktor ekstrnal* adalah dorongan yang datang dari luar. Dari data diatas faktor eksternal yang melatar belakang IAIN Metro dalam memilih layanan transaksi keuangan perbankan adalah: permodalan bank/kesehatan bank, teknologi yang dimiliki bank dan pelayanan.

Faktor eksternal ini juga mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam faktor-faktor yang melatarbekangi IAIN Metro dalam memilih pekayanan transaksi keuangan perbankan karena tentu saja tidak semua bank bisa bekerjasama dan ikut menjembatani transaksi keuangan yang dibutuhkan

oleh IAIN Metro karna hanya bank yang memiliki kesehatan bank yang baik, teknologi yang memadai serta pelayanan yang baik dan cepat.

Sehingga peneliti mengetahui bahwa selama ini faktor-faktor yang melatarbelakangi IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan yaitu faktor internal relasi dan faktor eksternal kesehatan bank, teknologi yang dimiliki bank dan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi IAIN Metro dalam memilih bank untuk melakukan transaksi. Faktor internal yaitu relasi, relasi menjadi faktor yang cukup penting karena IAIN Metro memiliki jurusan pendidikan yang berbasis perbankan sehingga relasi sangat di perlukan IAIN Metro untuk memudahkan mahasiswa mengembangkan potensi yang telah dimiliki saat menempuh pendidikan di dalam kelas.

Faktor eksternal yaitu, yang pertama permodalan bank atau tingkat kesehatan bank. Tingkat kesehatan bank menjadi salah satu faktor yang sangat penting guna untuk meyakinkan kepada calon nasabah bahwasanya mereka akan aman melakukan kegiatan keuangan di bank tersebut. Faktor yang kedua yaitu teknologi yang dimiliki oleh bank, teknologi menjadi salah satu faktor yang menentukan konsumen dalam memilih pelayanan jasa keuangan perbankan karena pada saat ini konsumen ingin menggunakan sesuatu yang mudah diakses. Dengan adanya teknologi yang memadai nasabah dapat dengan mudah mengakses kegiatan keuangan yang ingin mereka lakukan tanpa harus membunag sebagian waktu mereka untuk pergi ke kantor bank tersebut. Faktor yang ketiga yaitu pelayanan, dengan adanya pelayanan yang baik tentu saja nasabah akan mendapatkan kesan yang baik terhadap bank

tersebut sehingga memiliki kepuasan dalam menggunakan pelayanan yang sudah diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran agar lebih baik ke depannya. Saran tersebut yaitu

1. Perguruan tinggi islam negri sebaiknya lebih membuka diri untuk menggunakan bank syariah dalam membantu proses transaksi keuangannya guna untuk membantu meningkatkan kemajuan perbankan syariah yang ada di Indonesia.
2. Lembaga keuangan sebaiknya selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap orang yang menggunakan jasanya dan memperbarui tekonologi yang dimiliki sehingga konsemen mudah untuk mengaksesnya.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan bagi masyaakat dan lembaga keuangan. Semoga Allah melimpahkan rahmad dan selalu membeikan petunjuk bagi umat-NYA menuju jalan yang lurus dan di ridhoi. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. *Menejemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Adi Wirapradnyana, Gede. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng”. dalam http://onsearch.id/Record/IOS1584.article-2063?widget=1&repository_id=54.
- Amelia, Rizky. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah”. dalam <http://scholar.unand.ac.id/6376/>.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pres, 2013.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Persada Media Group, 2013.
- Dermawan, Rizky. *Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Hadi, Surtisno. *Metode Penelitian Research*. Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas Psikologi UGM, 1984.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia IBI. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011. h, 200
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- . *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- . *Majemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks, 2003.
- Ma'arif, Saiful. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah”. dalam <http://eprints.ums.ac.id/43421/>.
- Mamang Sangadji, Etta dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2013.

Moelong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.

Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. *Islamic Banking Sebuah Teori. Konsep. dan Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.

Rivai, Veithzal. *Islamic Banking*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010. Cet-1.

Sudjana, Nana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru, 2011.

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016. Cet-1.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

<http://file.upi.edu/Direktori/FPBS>, diakses pada tanggal 16 November 2018.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1639/In.28.3/D.1/PP.00.9/07/2018

12 Juli 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Drs. Dri Santoso, MH
2. Zumaroh, M.E.Sy
di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Vivi Aprilia
NPM : 1502100139
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perguruan Tinggi Islam dalam Memilih Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan (Studi pada IAIN Metro)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2818/In.28/D.1/TL.00/12/2018
 Lampiran : -
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
 Rektor IAIN Metro
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2817/In.28/D.1/TL.01/12/2018, tanggal 12 Desember 2018 atas nama saudara:

Nama : **VIVI APRILIA**
 NPM : 1502100139
 Semester : 7 (Tujuh)
 Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

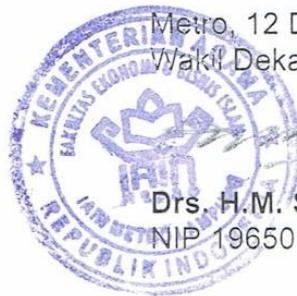
Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di IAIN Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MELATAR BELAKANGI PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSSAKSI KEUANGAN PERBANKAN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 Desember 2018
 Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
 NIP. 19650111 199303 1 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2817/ln.28/D.1/TL.01/12/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
 menugaskan kepada saudara:

Nama : **VIVI APRILIA**
 NPM : 1502100139
 Semester : 7 (Tujuh)
 Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MELATAR BELAKANGI PTKIN MEMILIH PELAYANAN TRANSSAKSI KEUANGAN PERBANKAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

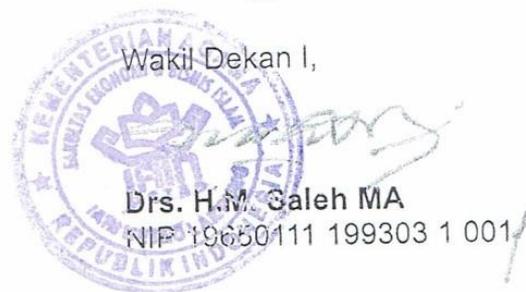
Dikeluarkan di : Metro
 Pada Tanggal : 12 Desember 2018

Mengetahui,
 Pejabat Setempat



Drs. H. Zahdi Taher, M.H.I

Wakil Dekan I,



Drs. H.M. Saleh MA
 NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-141/In.28/S/OT.01/01/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

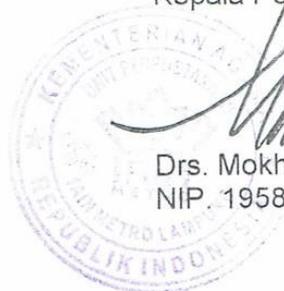
Nama : VIVI APRILIA
NPM : 1502100139
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502100139.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar pdapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 21 Januari 2019
Kepala Perpustakaan



[Handwritten Signature]
Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001 7

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

Faktor-Faktor Yang Melatar Belakangi PTKIN Memilih Pelayanan Transaksi Keuangan Perbankan (Studi Pada IAIN Metro)

A. Wawancara dengan Wakil Rektor II

1. Layanan perbankan apa saja yang digunakan IAIN Metro?
2. Bank apa yang sudah pernah bekerja sama dengan IAIN Metro?
3. Bank apa yang sedang bekerja sama dengan IAIN Metro saat ini?
4. Apa alasannya memilih bank tersebut untuk bekerjasama?
5. Pernahkah memutuskan kerjasama dengan bank mitra? Mengapa?
6. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan?

B. Wawancara dengan KABIRO IAIN METRO

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan IAIN Metro dalam memilih pelayanan transaksi keuangan perbankan?
2. Bank apa yang sedang bekerja sama dengan IAIN Metro saat ini?
3. Apa alasannya memilih bank tersebut untuk bekerjasama?
4. Dari manakah sumber dana pendapatan IAIN Metro?

C. Wawancara dengan Bendahara IAIN METRO

1. Dari manakah sumber dana pendapatan IAIN Metro?
2. Layanan perbankan apa saja yang digunakan IAIN Metro?
3. Bank apa yang sudah pernah bekerja sama dengan IAIN Metro?
4. Bank apa yang sedang bekerja sama dengan IAIN Metro saat ini?

D. Dokumentasi

1. Pengutipan tentang sejarah, visi, misi IAIN METRO
2. Bukti pembayaran UKT mahasiswa
3. Penggambaran struktur organisasi keuangan IAIN MERTO
4. Buku-buku tentang jasa transaksi keuangan bank

Metro, 10 Desember 2018

Peneliti,



Vivi Aprilia

NPM.1502100139

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Dri Santoso, M.H.

NIP. 19670316 199503 1 001



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metro.univ.ac.id; e-mail: ainmetro@metro.univ.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia
NPM : 1502100139

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS
Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3-12-2018	✓	Pengumpulan data Dokumentasi untuk mencari data apa ?	
	7-12-2018	✓	Acc APD, lanjut kan konsultasi ke pembimbing I	

Pembimbing II

Zumaroh, M. E., Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metro.univ.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	4-12-2018	✓	ACC bab I, II, III lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Pembimbing II

Zumaroh, M. E., Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	6-12-2018	✓	Acc. bab I, II, III	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Drs. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10-12-2018	✓	- Sejarah di sederhanakan langsung ke IAINnya maksimal beberapa lembar saja. - Tidak menguraikan ibid.	

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Zumaroh, M. E., Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/2018 /12	✓	Hal. det. Ciri-	

Pembimbing I

Drs. Drs. Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs,

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11/2018 /12	✓	Ali. Wd.	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Drs. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12-12-2018	✓	<ul style="list-style-type: none">- Cantumkan hasil wawancara.- Dalam data dan analisis bedakan antara bahasa tulisan dengan bahasa lisan- Hasil wawancara di narasikan secara sistematis.	

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Zumaroh, M. E., Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	16-12-2018		<ul style="list-style-type: none">- Cari tau bank apa saja yang mempunyai MOU Kredit pegawai- Ceritakan alur organisasi keuangan.	
		✓	<ul style="list-style-type: none">- Analisis diperkuat- Kesimpulan berisi jawaban singkat pertanyaan penelitian- Saran sesuai kan hasil kesimpulan	

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Zumaroh, M. E., Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18-12-2018	✓	ACC bab IV & V, Lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Zumaroh, M. E., Sv
NIP. 19790422 200604 2 002

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018-2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20-12-2018		Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai liabilitas - Ekuitas	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018-2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24-12-2018		kesimpulan di padat dan singkat. dan kesimpulan	

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Drs. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vivi Aprilia

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ PBS

NPM : 1502100139

Semester/TA : VII/2018/2019

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26-12-2018		Hal-hal yang berkaitan dengan skripsi	

Pembimbing I

Drs. Drs. Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs,

Vivi Aprilia
NPM. 1502100139

FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Bapak ZT, selaku Kabiro IAIN Metro



Foto 2. Wawancara dengan Ibu RL, Bendahara IAIN Metro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Vivi Aprilia, lahir pada tanggal 18 April 1997 di Kel. Saptomulyo, Kec. Kotagajah, Kab. Lampung Tengah, dari pasangan Bapak Edi Susanto dan Ibu Yatimah Susmiati. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 1 Saptomulyo, lulus pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 1 Kotagajah, lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pada MAN 1 Metro, lulus pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, sehingga Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam berubah menjadi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.