

# BAB I

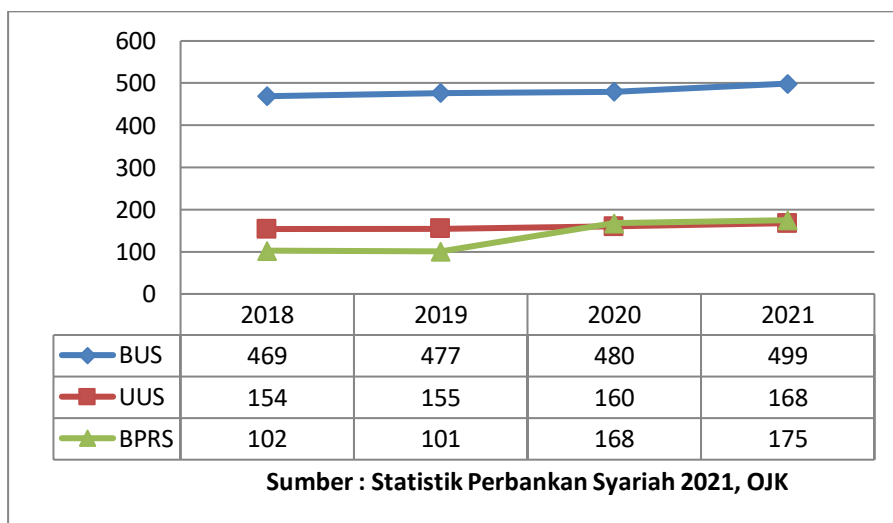
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejak industri perbankan syariah muncul pertama kali di Indonesia pada tahun 1992, industri perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut merupakan data perkembangan jaringan kantor bank syariah di Indonesia selama beberapa tahun terakhir:<sup>1</sup>

**Gambar 1.1**

**Perkembangan Jaringan Kantor Bank Syariah Tahun 2018-2021**



**Sumber:** Data Statistik Perbankan Syariah 2021, OJK

Secara keseluruhan berdasarkan gambar diatas, bank syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan sehingga menunjukkan tren yang meningkat dari

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Statistik Perbankan Syariah”, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Default.aspx>, pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 15.13 WIB.

tahun ke tahun. Situasi ini menggambarkan betapa ketatnya persaingan di industri perbankan dan jasa keuangan untuk meraih pangsa pasar yang lebih luas.<sup>2</sup> Hal ini menuntut bank untuk memahami produk dan jasa perbankan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Lembaga keuangan mana yang paling mampu mengerti dan dapat menyediakan produk dan jasa perbankan yang sesuai dengan keinginan konsumen, akan dipilih oleh konsumen.<sup>3</sup>

Kegiatan memilih hingga pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen merupakan suatu proses pengevaluasian diantara dua atau lebih perilaku alternatif, yang nantinya akan menghasilkan sebuah keputusan.<sup>4</sup> Sebelum melakukan pengambilan keputusan terdapat lima tahapan yang harus dilakukan yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.<sup>5</sup> Setiap keputusan yang dilakukan oleh konsumen dalam memutuskan untuk membeli suatu produk di sebuah bank, dipengaruhi oleh faktor pengetahuan dan kualitas pelayanan.<sup>6</sup>

Sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, terlebih dahulu konsumen harus mengetahui informasi mengenai produk yang dibeli. Oleh karena itu, pengetahuan produk merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh bank untuk mengetahui keputusan konsumen dalam memilih produk bank syariah tertentu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, karena

---

<sup>2</sup> Mustari, *Manajemen Pemasaran (Teori dan Kasus Perusahaan Jasa)*, (Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019), 1.

<sup>3</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 3.

<sup>4</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2003), 323.

<sup>5</sup> M. Anang Firmasyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 27-30.

<sup>6</sup> Arief Firdy Firmansyah, "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah". *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 2, no. 3 (2019): 16-22, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29283>.

konsumen mempunyai tingkatan pengetahuan yang berbeda. Adapun konsumen dapat memiliki tiga jenis pengetahuan produk, diantaranya pengetahuan tentang ciri dari produk, manfaat positif menggunakan produk, dan nilai yang akan dipuaskan atau dicapai oleh produk.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar diantaranya Tabungan Barokah, Tabungan Simpanan Pelajar iB, Tabungan Qurban, Tabungan Haji, Tabungan Umrah, Tabungan Hari Raya, serta Deposito *Mudharabah*. Dari beberapa produk yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar, produk Deposito *Mudharabah* memberikan kontribusi tertinggi dalam total nominal sebesar 62,37%. Hal ini menandakan bahwa keputusan masyarakat untuk memilih menggunakan produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar sangat tinggi.<sup>8</sup>

Selain faktor pengetahuan produk, faktor kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan keputusan. Memenangkan persaingan dalam dunia perbankan tidaklah cukup dengan hanya melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi bagaimana memperlakukan nasabah sedemikian rupa sehingga cara petugas *counter (teller)* melayani dapat dipresepsi positif oleh nasabah. Pelayanan identik dengan sikap baik dan *behavior* karyawan dalam memandu layanan.<sup>9</sup>

Apabila nasabah puas terhadap layanan yang diberikan, maka dengan sendirinya nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali

---

<sup>7</sup> M. Anang Firmasyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 66.

<sup>8</sup> BPRS Bhakti Sumekar, “*Laporan Tahunan 2019*”, diakses dari <https://www.bhaktisumaekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan>, pada tanggal 20 Januari 2021 pukul 10.32 WIB.

<sup>9</sup> Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Keputusan Nasabah pada Industri Perbankan*, (t.p.: Pustaka Taman Ilmu, 2019), 86.

pembelian produknya, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dan memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar diantaranya dapat memenuhi apa yang dibutuhkan nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik, yaitu dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan sumber daya manusia yang terampil, ramah, senang melayani, dan didukung teknologi unggul.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu tentang pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih bank syariah. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2018) menunjukkan hasil bahwa pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>12</sup> Namun penelitian yang dilakukan oleh Afrian (2019) memperlihatkan hasil bahwa pengetahuan produk tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menjadi nasabah bank syariah.<sup>13</sup>

Sedangkan untuk kualitas pelayanan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ida (2017) menunjukkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.<sup>14</sup> Namun penelitian yang

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 162-163.

<sup>11</sup> BPRS Bhakti Sumekar, “*Laporan Tahunan 2019*”, diakses dari <https://www.bhaktisumaekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan>, pada tanggal 20 Januari 2021 pukul 10.32 WIB.

<sup>12</sup> Annisa Wahyulkarimah, “Pengaruh Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 1 (April, 2018): 51-79, <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JHES/article/view/3712>.

<sup>13</sup> Afrian Rachmawati, Gusti Oka Widana, “Pengaruh Consumer Knowledge, Brand Image, Religiusitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah”. *Jurnal Liquidity*, vol. 8, no. 2 (Juli-Desember, 2019): 111-123, <http://ojs.itb-ad.ac.id/index.php/LQ/article/view/336>.

<sup>14</sup> Ida Nurlaeli, “Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BPRS di Banyumas”. *Jurnal Pemikiran Islam*, vol. XVIII, no. 2 (Juni, 2017): 75-106, <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/article/view/1922>.

dilakukan oleh Maisur (2015) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah.<sup>15</sup>

Berdasarkan permasalahan yang mendasari penelitian ini ada perbedaan pendapat (*research gap*) diantara hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh variabel pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, sehingga memotivasi peneliti untuk meneliti apakah terdapat pengaruh pada variabel pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah dengan menggunakan produk Deposito *Mudharabah* dan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menetapkan satu produk yaitu menggunakan Deposito *Mudharabah*, sehingga penelitian ini hanya difokuskan kepada nasabah yang menggunakan produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Implikasi Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan”**.

---

<sup>15</sup> Maisur, Muhammad Arfan & M. Shabri, “Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Syariah di Banda Aceh”. *Jurnal Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, vol. 4, no. 2 (Mei, 2015): 1-8, <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAA/article/view/4460>.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
2. Apakah pengetahuan produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
3. Faktor manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

3. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

#### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar mengenai suatu hal yang berkenaan dengan suatu masalah penelitian yang kebenarannya sudah bisa diterima oleh peneliti. Oleh karena itu, fungsi dari asumsi dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk menentukan dan merumuskan hipotesis serta untuk mempertegas variabel yang diteliti.<sup>16</sup>

Dalam hal ini beberapa peneliti beranggapan dasar (berasumsi) bahwa keputusan memilih produk dipengaruhi oleh pengetahuan produk, *word of mouth*<sup>17</sup>, kualitas pelayanan, dan tingkat literasi keuangan syariah<sup>18</sup>. Dalam penelitian ini diasumsikan pengetahuan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih produk, sedangkan variabel lain yang tidak digunakan adalah *word of mouth*, dan tingkat literasi keuangan syariah. Nilainya dianggap konstan.

---

<sup>16</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17-18.

<sup>17</sup> Fajar Rezky Maulana, dkk, "Pengaruh Pengetahuan Produk Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah". *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance*, vol. 2, no. 2 (2020): 124, <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/view/8644/4991>.

<sup>18</sup> Rahmawati Deylla Handida dan Maimun Sholeh, "Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Economia*, vol. 14, no. 1 (April, 2018): 87-89, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/view/23743>.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau suatu tesis sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis juga dapat dikatakan suatu kesimpulan sementara atau suatu konstruk (*construct*) yang harus dibuktikan, suatu kesimpulan yang masih belum teruji kebenarannya. Juga dari segi lainnya bisa dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian adalah jawaban sementara dari pertanyaan atau masalah yang diajukan dalam penelitian.<sup>19</sup> Ada dua macam hipotesis, yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Hipotesis nol adalah rumusan hipotesis yang menyatakan “tidak adanya saling hubungan antara dua variabel atau lebih.” Sedangkan hipotesis alternatif adalah rumusan hipotesis yang menyatakan “adanya saling hubungan antara dua variabel atau lebih” atau hipotesis yang menyatakan “ada perbedaan dalam hal tertentu pada kelompok-kelompok yang berbeda.”<sup>20</sup>

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh gambaran objektif tentang implikasi pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka teori, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_{a1}$  : Pengetahuan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

---

<sup>19</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Ed. 1 (Jakarta: PrenadaMedia, 2014), 130.

<sup>20</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 18.



H<sub>a2</sub> : Pengetahuan produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

H<sub>a3</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

### **1. Bagi Lembaga IAIN Madura**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan referensi atau rujukan di bidang lembaga keuangan dan sebagai perbandingan serta referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **2. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi tambahan bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah*. Selain itu juga diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan agar lebih meningkatkan kinerjanya.

### **3. Bagi Masyarakat Umum**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam menentukan preferensi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah terkait, sehingga masyarakat yang bersangkutan tidak ragu untuk menggunakan produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

### **4. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Variabel**

Variabel penelitian merupakan karakteristik, sifat atau atribut dari suatu objek (subjek) penelitian, yang relevan dengan permasalahan yang akan diselidiki, dilakukan pengukuran terhadapnya, dan harus memiliki suatu nilai (*value*), di mana nilainya bervariasi antara objek yang satu dengan lainnya yang akan dipelajari.<sup>21</sup> Ada dua variabel yang menjadi fokus kegiatan penelitian ini yaitu:

---

<sup>21</sup> Solimun dan Armanu, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem (Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian)*, Cet. 3 (Malang: UB Press, 2020), 31.

### a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang saling berhubungan, dan bentuk hubungannya adalah bahwa perubahan variabel yang satu dapat mempengaruhi atau menyebabkan perubahan variabel yang lain, sehingga variabel yang mempengaruhi tersebut adalah variabel bebas.<sup>22</sup> Berikut merupakan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Pengetahuan produk (variabel  $X_1$ ), indikator-indikator dari pengetahuan produk, yaitu:<sup>23</sup>
  - a) Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk
  - b) Pengetahuan tentang manfaat produk
  - c) Pengetahuan tentang kepuasan
- 2) Kualitas pelayanan (variabel  $X_2$ ), indikator-indikator dari kualitas pelayanan yaitu: <sup>24</sup>
  - a) Kepatuhan (*compliance*)
  - b) Jaminan (*assurance*)
  - c) Kehandalan (*reability*)
  - d) Bukti Fisik (*tangible*)
  - e) Empati (*empathy*)
  - f) Daya Tanggap (*responsiveness*)

---

<sup>22</sup> Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Cet. 1 (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), 57.

<sup>23</sup> Kuwat Riyanto dan Surya Bintarti, *Praktikum Perilaku Konsumeni*, (Cikarang: Mitra Wacana Media, 2018), 60-61.

<sup>24</sup> Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 27-36.

## **b. Variabel Dependen (Variabel Y)**

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>25</sup> Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Keputusan memilih (variabel Y), indikator-indikator dari keputusan yaitu:<sup>26</sup>
  - a) Pengenalan masalah
  - b) Pencarian informasi
  - c) Evaluasi alternatif
  - d) Keputusan pembelian
  - e) Perilaku pasca pembelian

## **2. Ruang Lingkup Subjek dan Lokasi**

Subjek yang diteliti yaitu nasabah yang memilih produk Deposito *Mudharabah* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian adalah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang beralamat di JL. Masegit, Gladak Anyar, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

## **H. Definisi Istilah**

Adapun definisi istilah bertujuan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelasnya makna. Maka dari itu peneliti mendefinisikan istilah-istilah

---

<sup>25</sup> Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cet. 1 (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 52.

<sup>26</sup> M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, (Surabaya: Qiara Media, 2019), 205-209.

yang digunakan dalam judul penelitian, definisi istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Implikasi merupakan sebuah akibat atau sesuatu hal yang memiliki dampak secara langsung dalam suatu penelitian ilmiah.
2. Pengetahuan produk merupakan kumpulan informasi mengenai suatu produk, yang diantaranya pengetahuan mengenai karakteristik atau atribut produk, manfaat produk, dan nilai yang akan dipuaskan atau dicapai oleh produk.
3. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumen dengan ketepatan cara penyampaian, agar dapat memenuhi harapan konsumen.
4. Keputusan memilih merupakan proses penilaian dan pemilihan suatu alternatif dari berbagai alternatif yang sesuai dengan kepentingan individu dan dianggap menguntungkan.
5. Produk Deposito *Mudharabah* merupakan produk simpanan berupa investasi berjangka waktu tertentu dengan menggunakan prinsip bagi hasil.

## **I. Kajian Penelian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian terdahulu, yang dapat berfungsi sebagai bahan analisis berdasarkan kerangka teoritik yang dibangun dan sebagai pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Fungsi kajian penelitian terdahulu yaitu menentukan posisi

penelitian (persamaan dan perbedaannya) dengan penelitian terdahulu.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini penulis merujuk pada penelitian terdahulu, diantaranya:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, dengan judul *“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.”* Penelitian ini dilakukan di BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura, dengan menggunakan kuesioner untuk 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil dalam penelitian ini diantaranya bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah, produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah, dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk simpanan pada BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura. Sedangkan secara simultan pengetahuan, kualitas pelayanan, produk, dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk simpanan pada BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura.<sup>28</sup>

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Deylla Handida dan Maimun Sholeh, dengan judul penelitian *“Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di*

---

<sup>27</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 20.

<sup>28</sup> Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 4, no. 2 (2018): 136-147, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/307>.

*Daerah Istimewa Yogyakarta*”. Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan menggunakan kuesioner untuk 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil dalam penelitian ini diantaranya bahwa tingkat pengetahuan, kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan secara simultan tingkat pengetahuan, kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.<sup>29</sup>

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Arief Firdy Firmansyah dengan judul penelitian “*Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah*”. Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah KC Surabaya, dengan menggunakan kuesioner untuk 82 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil dalam penelitian ini diantaranya bahwa pengetahuan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KC Surabaya. Secara simultan pengetahuan nasabah, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BNI Syariah KC Surabaya.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Rahmawati Deylla Handida dan Maimun Sholeh, “Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Economia*, vol. 14, no. 1 (April, 2018): 87-89, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/view/23743>.

<sup>30</sup> Arief Firdy Firmansyah, “Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah”. *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 2, no. 3 (2019): 16-22, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29283>.

**Tabel 1.1**

**Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Abdul Haris Romdhoni dan Dita Ratnasari (2018)	“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan variabel pengetahuan dan kualitas pelayanan.</li> <li>- Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.</li> <li>- Teknis analisis data menggunakan analisis linear berganda.</li> <li>- Instrumen pengumpulan data kuesioner.</li> <li>- Jumlah sampel 100 responden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian yaitu BMT Amanah Ummah Gumpang Kartasura.</li> <li>- Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik <i>random sampling</i>.</li> </ul>
2.	Rahmawati Deylla Handida dan Maimun Sholeh (2018)	“Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan variabel pengetahuan dan kualitas pelayanan.</li> <li>- Teknis analisis data menggunakan analisis linear berganda.</li> <li>- Instrumen pengumpulan data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta.</li> <li>- Penentuan jumlah sampel digunakan rumus <i>Stanley Lemeshow</i>.</li> </ul>



		Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta”	kuesioner. - Jumlah sampel 100 responden.	
3.	Arief Firdy Firmansyah (2019)	“Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah”	- Variabel yang digunakan yaitu pengetahuan, kualitas pelayanan, dan keputusan memilih. - Teknis analisis data menggunakan analisis linear berganda. - Instrumen pengumpulan data kuesioner.	- Lokasi penelitian yaitu Bank BNI Syariah KC Surabaya. - Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>probability sampling</i> - Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 85 responden.