

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia lembaga keuangan sampai saat ini semakin kompleks. Berbagai macam jenis produk dan sistem usaha ditawarkan oleh masing-masing lembaga keuangan. Hal yang paling mencolok adalah adanya dua sistem pengembalian uang nasabah yaitu dengan sistem bunga dan bagi hasil. Seiring berjalannya waktu produk- produk transaksi syariah cukup diminati oleh banyak orang.¹

Lembaga keuangan syariah di Indonesia terbagi menjadi dua yakni lembaga keuangan yang bersifat bank dan nonbank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank yakni Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan bentuk lembaga keuangan syariah non bank salah satunya yakni koperasi syariah. Koperasi syariah merupakan lembaga non bank yang berorientasi bisnis dengan kegiatan yang berupa menghimpun dana serta menyalurkan dana sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dengan tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya.²

Secara mikro lembaga keuangan harus beroperasi dan berkembang secara efisien didalam persaingan yang semakin ketat, karena kinerja jelek dari suatu lembaga keuangan didalam persaingan industri dapat membuat kehilangan pasarnya, baik itu dalam persaingan menarik nasabah maupun kualitas produk dan

¹ Bagja Sumantri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah," *Jurnal Economia*, 10, No 2 (Oktober 2014):141-142.

² Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : PrenadaMedia Group,2009), 50.

pelayanan. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup lembaga keuangan sangat bergantung pada kemampuan didalam memberikan pelayanan yang unggul, cepat dan tepat pada nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka setiap lembaga keuangan harus mampu menciptakan produk jasa yang bernilai baru untuk mendapatkan nasabah yang potensial ditengah masyarakat. Dalam hal ini bank menciptakan produk tabungan yang memberikan kemudahan dan yang menguntungkan nasabah dan pihak lembaga keuangan tersebut sendiri.³

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen (*economics administrasion cost, lead time to customer delivery, elimination o waste time, and securities to costumer*).

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubung dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar (*flexibelity to meet customer demand market changes, responded to costumer market*).⁴

Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antar *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja

³ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1, No 2 (Juli-Desember 2016):168

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor:Ghalia Indonesia,2010),91.

(hasil). Menurut Lupiyoadi, kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Perspektif mengenai kualitas pelayanan, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.⁶

Kepuasan konsumen erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap mereka. Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kehendak konsumen, maka ukuran keberhasilan pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen tapi dari konsumen itu sendiri.⁷

Hal yang mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan non Islam dan Islam adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil.

⁵ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 25.

⁶ Endah Prihartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah," *Co-Management*, 1, No 3 (Desember, 2019):291, <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/co-management/article/view/122>.

⁷ Maisur, dkk, "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*, 4, No. 2 (M ei 2015): 3, <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JAA/article/view/4460>

Persoalan bunga lembaga keuangan yang disebut dengan sebagai riba telah menjadi bahan perdebatan dikalangan pemikir dan fiqih islam. Untuk mengatasi persoalan tersebut, sekarang umat islam telah mencoba mengembangkan pradigma perekonomian lama yang akan terus dikembangkan dalam rangka perbaikan ekonomi umat dan peningkatan kesejahteraan umat. Realisasinya adalah berupa operasinya lembaga keuangan islam di pelosok bumi tercinta ini, dengan beroperasi tidak mendasarkan pada bunga, namun dengan sistem bagi hasil.⁸

Tabungan Mudharabah merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Bank syariah bertindak sebagai mudharib dan nasabah sebagai shahibul maal. Nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan mudharabah secara mutlak kepada mudharib, tidak ada batasan dilihat dari jenis investasi, jangka waktu, maupun sektor usaha, dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah Islam.⁹

Bagi hasil menurut terminologi asing (Inggris) dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Adapun menurut Muhammad, secara istilah *profit sharing* merupakan distribusi beberapa bagian laba pada para pegawai dari suatu perusahaan. Bentuk-bentuk distribusi dapat berupa pembagian laba akhir, bonus, prestasi, dan lain-lain. Dengan demikian, bagi hasil merupakan sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara pemiilik dana dan pengelola dana.¹⁰

⁸ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah* (Ekonisia: Yogyakarta, 2004), 3.

⁹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Kencana Prenadamedia Group: Jakarta, 2011), 89.

¹⁰ Zaenal Arifin, *Akad Mudharabah (penyaluran dana dengan prinsip bagi hasil)* (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2021),12.

Bagi hasil adalah bentuk *return* dari kontrak investasi, yakni yang termasuk ke dalam *natural uncertainty contracts*.¹¹ *Return* adalah perubahan harga atas sebuah aset, investasi, proyek setelah beberapa waktu. *natural uncertainty contracts* adalah kontrak yang dilakukan dengan tidak menyepakati keuntungan yang akan diterima melainkan menyepakati nisbah bagi hasil yang diterima. Hasil merupakan Menurut Nikensari, hal lain yang bisa saja mempengaruhi minat menabung salah satunya ialah tingkat bagi hasil. Bagi hasil adalah kerja sama antara dua pihak yang satu sebagai penyandang dana dan yang lain sebagai pengelola dimana hasil usahanya akan dibagi sesama sesuai nisbah yang telah disepakati, misalnya 50%:50% (akad mudharabah).¹²

Menurut Howard dan Sheth, minat adalah sesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk tertentu serta berapa banyak unit produk yang dibutuhkan pada periode tertentu. Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa minat pembelian adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan seseorang untuk melakukan pembelian. Berdasarkan uraian tersebut maka minat pembelian merupakan pemusatan perhatian terhadap sesuatu yang disertai dengan perasaan senang terhadap barang tersebut, kemudian minat individu tersebut menimbulkan keinginan untuk memiliki barang tersebut.¹³

¹¹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 203.

¹² Fitri Al Faqih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya", *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, 11, No. 1 (2020):26. <https://www.jurnalfai-ukabogor.org/index.php/alinfag/article/view/506>.

¹³ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung : Alfabeta, 2017), 164.

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan. Minat adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang memiliki perhatian yang besar terhadap objek yang disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari hingga akhirnya membuktikan lebih lanjut tentang objek tersebut.¹⁴

BMT NU (Baitul Mal Wat Tamwil Nuansa Ummah) Jawa Timur lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC NU (Majelis Wakil Cabang Nahdatul Ulama) atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang.

KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan didirikan pada 17 November 2015 yang bertempat di daerah Blumbungan dengan jumlah karyawan 5 pengelola. Semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, menjadikan peluang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan untuk mengelola dan menyalurkan dana ke masyarakat lebih terbuka. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan jumlah anggota, hingga sekarang mencapai 2.987 anggota. Melalui kinerja yang berbasis syari'ah diharapkan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan mampu menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian di tingkat mikro yang berbasiskan syari'ah di daerah

¹⁴ Nurul Khotimah, "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri," *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 05, No.01 (April 2018):40,<http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jmm17/article/download/1712/1450>.

Blumbungan pada khususnya. Dalam kondisi persaingan yang ketat, KSPPS BMT NU Jawa Timur tetap menyediakan produk dan layanan yang memiliki keunggulan daripada pesaing dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota. Salah satu produk yang memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat adalah produk tabungan.¹⁵

Produk Tabungan yang ditawarkan KSPPS BMT NU Jawa Timur salah satunya adalah Tabungan Mudharabah (TABAH). Tabungan Mudharabah adalah tabungan yang bisa mempermudah dalam memenuhi kebutuhan sehari - hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dengan menggunakan menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Keunggulan yang dimiliki tabungan mudharabah KSPPS BMT NU Jawa Timur selain memperoleh keuntungan bagi hasil 40 %. setoran awalnya sangat murah Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500. Data penabung produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan, Berikut tabel data anggota tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan:¹⁶

Tabel 1.1

Data Penabung Tabungan Mudharabah

Tahun	Total Penabung/tahun
2015	102
2016	521
2017	763
2018	1.194

¹⁵ Fariqul Isbahah, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan (21 September 2021).

¹⁶ Fariqul Isbahah, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan (06 November 2021).

2019	1.626
2020	2.045
2021	2.666

Sumber: Data KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui data penabung tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Selain terdapat beberapa keunggulan yang telah disebutkan di atas, Tabungan Mudharabah ini juga bebas administrasi bulanan. Selain itu KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan juga memiliki fasilitas lainnya, seperti adanya layanan antar jemput tabungan, juga tersedianya BMT NU-Q, yang merupakan produk BMT NU yang berbasis uang elektronik (e-money) melalui aplikasi BMT NU-Q bisa digunakan untuk membayar tagihan dan bersedekah. BMT NU-Q juga dilengkapi fitur beli pulsa, pasca bayar, beli paket data, beli token PLN, bayar tagihan listrik, serta transfer antar BMT NU dan bank, dan masih banyak fitur-fitur lainnya.¹⁷

Melihat beberapa keunggulan yang ditawarkan produk Tabungan Mudharabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan di tengah persaingan yang ketat membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Anggota Pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.**

¹⁷ [Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/) diakses pada 28 September 2021 pukul 18:57 WIB

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan?
2. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.
2. Untuk mengetahui apakah bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan peneliti tentang bahasan pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya. Serta menambah wawasan keilmuan bagi Mahasiswa IAIN Madura, khususnya Prodi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggotanya, agar tetap mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi kepada masyarakat agar bisa menilai dan memilih produk dan perusahaan mana yang akan mereka pilih untuk menyimpan dananya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Materi

Dalam penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu terdiri dari dua variabel bebas/*independent* (X1 dan X2) dan satu variabel terikat/*dependen* (Y). Agar variabel yang menjadi fokus penelitian tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti, yaitu :

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan termasuk pada variabel bebas/*independent* (X1). Adapun indikator dari kualitas layanan menurut Othman dan Owen adalah sebagai berikut:¹⁸

- 1) Kepatuhan (*Compliance*)
- 2) Jaminan (*Asurance*)
- 3) Keandalan (*Reabilty*)
- 4) Bukti fisik (*Tangible*)

¹⁸ Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank*, 27-35.

- 5) Empati (empaty)
- 6) Daya tanggap (*Responsiveness*)

b. Bagi Hasil

Bagi hasil termasuk pada variabel bebas/*independent* (X2). Adapun indikator dari bagi hasil menurut Zamir adalah sebagai berikut:¹⁹

- 1) Nisbah
- 2) Bagi hasil yang kompetitif
- 3) Transparansi

c. Minat Menabung Anggota

Minat menabung anggota termasuk pada variabel terikat/*dependent* (Y). Adapun indikator dari minat menabung adalah sebagai berikut:²⁰

- 1) Minat Transaksional
- 2) Minat Referensial
- 3) Minat Prefensial
- 4) Minat Eksploratif

2. Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian dalam hal ini mengambil lokasi atau tempat penelitian di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan di Selatan Pasar Blumbungan Desa Blumbungan.

¹⁹ Zamir, I, *Analisis Risiko Perbankan Syariah* (Jakarta:Salemba Empat, 2000), 55.

²⁰ Priansa. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 45.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.²¹ Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, agar penelitian memiliki dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan merupakan faktor yang dapat meningkatkan minat menabung anggota pada tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.
2. Bagi Hasil merupakan faktor yang dapat meningkatkan minat menabung anggota pada tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.
3. Minat Menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur dipengaruhi oleh kualitas layanan dan bagi hasil.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris.²² Hipotesis penelitian ini adalah:

- Ha.1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan.

²¹ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

²² Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 27.

Ha.2 : Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.

Ha.3 : Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada produk tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalah pahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang perlu dijelaskan dari judul skripsi ini, yakni “Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Anggota Pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan”, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja (hasil).²³ Kepuasan konsumen erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap mereka. Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kehendak konsumen, maka ukuran keberhasilan pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen tapi dari konsumen itu sendiri. Anggota akan merasa puas apabila perusahaan bisa memenuhi harapan yang di inginkan oleh para konsumen. Seperti, memberikan pelayanan yang unggul, cepat dan tepat pada nasabah.

²³ Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, 25.

2. Bagi Hasil

Bagi hasil merupakan adalah bentuk *return* (perolehan aktivitas usaha) dari kontrak investasi dari waktu ke waktu..²⁴ Di dalam hal tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua pihak atau lebih. Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua pihak ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadi kontrak (akad), sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (*An-Tarodhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya paksaan.

3. Minat

Minat adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan seseorang untuk melakukan pembelian.²⁵ Lemahnya sosialisasi juga mempengaruhi minat anggota. Perusahaan harus beroperasi dan berkembang secara efisien didalam persaingan yang semakin ketat, karena kinerja jelek dari suatu perusahaan didalam persaingan industri dapat membuat kehilangan pasarnya, baik itu dalam persaingan menarik nasabah, produk dan pelayanannya. Minat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan kuat dengan perusahaan. Dimana dalam hal ini perusahaan memungkinkan untuk bisa memahami harapan dan kebutuhan konsumen, agar tetap berkesinambungan.

²⁴ Arifin, *Akad Mudharabah (penyaluran dana dengan prinsip bagi hasil)*, 12.

²⁵ Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 164.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan tema Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Anggota Pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan Wirdayani Wahab, "Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah menggunakan analisis regresi linier berganda, dimana analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent/bebas (X) dengan variabel dependent/terikat (Y). Penelitian memiliki nilai determinasi (R^2) sebesar 0,758 atau jika dipersentasekan menjadi 75,8%, hal ini memiliki arti bahwa variasi minat menabung nasabah bisa dijelaskan oleh variabel *independent* (tingkat bagi hasil) sebesar 75,8%, sedangkan sisanya sebesar 24,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Nilai R sebesar 0,871 menunjukkan bahwa antar variabel bagi hasil dengan minat manabung nasabah memiliki hubungan sebesar 87,1%, artinya antar variabel *independent* (bagi hasil) dengan variabel *dependent* (minat menabung nasabah) memiliki hubungan yang sangat kuat. Dari hasil uji F (simultan) yang telah di lakukan dan menunjukkan bahwa nilai taraf signifikansi model penelitian adalah sebesar 0,000 atau nilainya dibawah 0,05 ($< 0,05$). Artinya variabel *independent* (tingkat bagi hasil)

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* (minat menabung nasabah). Dengan maksud lain bisa dijelaskan bahwa antar variabel penelitian yaitu variabel *independent* (tingkat bagi hasil) baik itu yang ada di Bank Umum syariah dan Usaha Unit Syariah maupun di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah memiliki tingkat pengaruh yang kuat (signifikan) terhadap variabel *dependent* (minat menabung nasabah). Berdasarkan hasil pengujian t (parsial) yang ada pada tabel 3 maka secara statistik terlihat bahwa variabel bebas (baik yang ada di Bank Umum syariah dan Usaha Unit Syariah maupun di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (minat menabung) karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 atau kecil dari 0,05. Dengan maksud lain antar variabel *independent* dengan *dependent* memiliki pengaruh yang nyata secara parsial.²⁶

Persamaan yang terletak pada penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan teknik penarikan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner. Perbedaannya adalah pada penelitian ini variabel bebas/*independen* (X) menggunakan bagi hasil saja, sedangkan pada penelitian saya menggunakan 2 variabel bebas/*independen* (X) yakni kualitas layanan (X1) dan bagi hasil (X2).

2. Penelitian yang dilakukan Raihanah Daulay, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan menggunakan analisis regresi berganda. Diketahui persamaan regresi linier berganda penelitian ini

²⁶ Wirdayani Wahab, “PENGARUH BAGI HASIL TERHADAP MINAT MENABUNG DI BANK SYARIAH” *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)-Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember* (2016).

sebagai berikut : $Y = 6,808 + 0,13 X_1 + 0,114X_2$. Hasil persamaan diketahui bahwa koefisien regresi X_1 (kualitas pelayanan) bernilai positif (0,13) artinya kualitas pelayanan searah dengan keputusan menabung nasabah. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hasil koefisien regresi X_2 (bagi hasil) bernilai 0,114 artinya variabel bagi hasil searah dengan keputusan nasabah. Dapat disimpulkan bagi hasil berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah di Bank Syariah Mandiri di kota Medan. diketahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan menabung (Y) nilai t_{hitung} sebesar $3,163 > t_{tabel}$ 1,96 serta nilai signifikan sebesar 0.002 dan standardized coefficient variabel kualitas pelayanan adalah 0.258. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung tinggi, yaitu pada tingkat kepercayaan 95 %. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung. Uji parsial (t) diketahui bagi hasil (X_2) terhadap keputusan menabung (Y) nilai t_{hitung} sebesar $3,749 > t_{tabel}$ 1,96 serta nilai signifikan sebesar 0.000 dan standardized coefficient variabel kualitas pelayanan adalah 0.306. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh bagi hasil terhadap keputusan menabung tinggi, yaitu pada tingkat kepercayaan 95 %. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, bahwa ada pengaruh yang signifikan bagi hasil terhadap keputusan menabung. Uji simultan (f) diketahui nilai F_{hitung} sebesar $22,56 > F_{tabel}$ 2.60 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa sebenarnya pengaruh antara (kualitas

pelayanan dan bagi hasil) secara bersama-sama terhadap keputusan menabung tinggi yaitu mencapai pada tingkat kepercayaan sebesar 95 %. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama terhadap keputusan menabung nasabah.²⁷

Persamaan yang pada penelitian ini yaitu terletak pada variabel bebas/*independen* (X) sama-sama menggunakan dua variabel bebas yakni kualitas layanan (X1) dan bagi hasil (X2). Perbedaan pada penelitian ini variabel terikat/*dependen* (Y) menggunakan keputusan menabung, sedangkan pada penelitian saya menggunakan minat menabung.

3. Penelitian yang dilakukan Nazaruddin Aziz Dan Vito Shiga Hendrastyo Dengan Judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang menggunakan metode analisis uji Regresi Linear Berganda dengan R Square 0,725 atau 72,5 %. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan promosi terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah 72,5 % sedangkan 27,5 % ditentukan faktor lain.

Untuk variabel kualitas layanan (X1) nilai t hitung adalah 5,971 atau nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa t hitung > t tabel, yaitu $5,971 > 1,6725$ atau nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Nilai koefisien β dari variabel X1 bernilai positif yaitu 0,598. Hal ini

²⁷ Raihanah Daulay, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan" *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember (2012).

menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat nasabah. Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima. Untuk variabel kepercayaan (X2) nilai t hitung adalah -1,301 atau nilai sig adalah 0,198. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, yaitu $-1,301 < 1,6725$ atau nilai signifikansi $0,198 > \alpha 0,05$. Nilai koefisien β dari variabel X2 bernilai negatif yaitu -0,141. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan kepercayaan (X2) tidak berpengaruh signifikan dan negative terhadap minat nasabah Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini tidak dapat diterima.

Untuk variabel promosi (X3) nilai t hitung adalah 3,220 atau nilai sig adalah 0,002. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, yaitu $3,220 > 1,6725$ atau nilai signifikansi $0,002 < \alpha 0,05$. Nilai koefisien β dari variabel X3 bernilai positif yaitu 0,368. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan promosi (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap disiplin kerja pegawai. Sehingga hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima.²⁸

4. Fitri Al Faqih, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan *Marhamah* Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya menggunakan metode analisis linear berganda. Diketahui uji t pada kualitas layanan nilai signifikan 0,012 lebih besar dari 0,05 ($0,012 > 0,05$) yang artinya hipotesa H_a ditolak dan H_o diterima, sedangkan

²⁸ Nazaruddin Aziz Dan Vito Shiga H, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang". *Jurnal Pundi*, Vol.03, No. 03, November 2019.

nilai t_{hitung} sebesar 2,697. T_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$, dengan melihat t_{tabel} ($df = n-k, 30-3= 27$). Maka didapatlah t_{tabel} sebesar 0,3610 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,2697 < 2,05553$), maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian dapat disimpulkan bahwa karakteristik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah. Diketahui uji t pada nilai signifikan 0,058 lebih besar dari 0,05 ($0,058 > 0,05$) yang artinya hipotesa H_a ditolak dan H_0 diterima, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 1,976. T_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test $\alpha = 0,05$, dengan melihat tabel ($df = n-k, 30-3= 27$). Maka didapatlah t_{tabel} sebesar 0,3610 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,317 < 2,05553$), maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian dapat disimpulkan bahwa kemamouan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabunga marhamah. Berdasarkan hasil uji statistik dengan metode uji F, dimana F_{hitung} sebesar 8,241 lebih besar dari F_{tabel} yakni 3,35 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima atau variabel independen (kualitas pelayanan, bagi hasil) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (minat menabung). Diperoleh hasil Koefisien korelasi (R) sebesar 0,616 menunjukkan bahwa hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen karena mendekati angka 1. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,379 menunjukkan bahwa proporsi variabel independen menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen

sebesar 37,9% . Koefisien Adjusted R^2 sebesar 0,333 merupakan korelasi dari R^2 sehingga gambarnya lebih mendekati populasi.²⁹

Persamaan yang terletak pada penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan teknik penarikan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner. Perbedaannya adalah pada penelitian ini menggunakan produk tabungan marhamah, sedangkan pada penelitian saya menggunakan tabungan mudharabah.

Tabel 1.2

Persamaan dan Perbedaan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Wirdayani Wahab, (2016)	Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah	Variabel X nya sama-sama ada variabel bagi hasil. Dan Variabelnya Y sama-sama menggunakan Minat menabung,	Perbedaan : Variabel X peneliti hanya bagi hasil. sedangkan penelitian saya menggunakan dua variabel yaitu variabel X kualitas layanan (X1) dan bagi hasil (X2).
2	Raihanah Daulay	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan	Sama-sama menggunakan variabel X	Perbedaan : Pada penelitian Raihanah Daulay

²⁹ Fitri Al Faqih, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan *Marhamah* Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya menggunakan metode analisis linear berganda. *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 11 No. 1 (2020)

		Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan	Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil	variabel Y adalah Keputusan Menabung. sedangkan penelitian saya variabel Y adalah Minat Menabung.
3	Nazaruddin Aziz Dan Vito Shiga Hendrastyo	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang	Sama-sama menggunakan variabel X kualitas layanan. Variable Y sama-sama menggunakan minat nasabah menabung.	Perbedaan : Pada penelitian Nazaruddin Aziz dan Vito Shiga Hendrastyo menggunakan tiga variabel X sedangkan pada penelitian saya menggunakan dua variabel X. Pada variabel Y nya minat menabung nasabah secara umum, sedangkan pada penelitian saya minat menabung pada produk tabungan mudharabah.
4	Fitri Al Faqih	Pengaruh Kualitas	Variabel yang diteliti sama.	Perbedaan : pada penelitian Fitri Al

	(2020)	Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan <i>Marhamah Pt</i> Bank Sumut KCP Syariah Karya		Faqih mengunnakan produk tabungan marhamah, sedangkan pada penelitian saya menggunakan produk tabungan mudharabah.
--	--------	--	--	--