

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan institusi bisnis diantara karakternya berorientasi pada laba (*profil oriented*). Keuntungan yang diharapkan oleh lembaga keuangan syariah berasal dari 3 kegiatan bisnis yang dilakukan yaitu penghimpun dana (*funding*), penyaluran dana (*financing*) serta jasa.¹ Adapun yang termasuk lembaga keuangan non bank diantaranya lembaga asuransi syariah, lembaga usaha syariah, lembaga zakat, lembaga wakaf dan *Bait al-Mal wa al-Tamwil*.²

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan bagian dari bank syariah atau semacam Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang beroperasi seperti bank koperasi dengan pengecualian ukurannya yang kecil dan tidak mempunyai akses kepasar uang. *Baitul mal wat tamwil* (BMT) berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sebagaimana bank atau lembaga yang lain.³

Baitul mal wat taamwil adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sbagai pilihan yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga. Konsep *maal* lahir dan menjadi bagian dari

¹ Halimah tusandi, *Pemberian Hadiah Voucher Pada Program Tabungan Mudharabah Di Bank OCBC NISP Syariah Cibeunying*, 'Adliya Vol. 11, No. 2, Juni 2017,214

² Dr. Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta : Kencana, 2017),4.

³ Isma IImi Hayati Ginting dkk, *Analisis Strategi Pengembangan BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)* Kota Medan Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 2 No. 11, 672

kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infak, shadaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep *tamwil* lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah kebawah (mikro).⁴

Adapun tujuan untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya agar dapat mandiri dan tidak tergantung pada BMT dengan memberikan modal pinjaman. BMT dapat melayani kebutuhan transaksi dan mendukung masyarakat dalam meningkatkan usaha mereka melalui penyaluran pembiayaan, khususnya masyarakat pada tingkat menengah kebawah. Dengan demikian, sekarang ini BMT pada umumnya melakukan beraneka macam cara dalam menarik dan membuat masyarakat berminat mengamankan uang di BMT mereka masing-masing,⁵ salah satu strategi pemasaran yang banyak dijalankan oleh lembaga keuangan yaitu melalui inovasi layanan dan produk dengan mengeluarkan program tabungan mudhrabah.

Strategi pemasaran adalah pengambilan keputusan tentang biaya pemasaran, bauran pemasaran, alokasi pemasaran dalam hubungan dengan keadaan lingkungan yang diharapkan dan kondisi persaingan.⁶

⁴ Novita Dewi Masyiroh, *Analisis Normatif Undang-undang No. 01 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LSM) atas Status Badan Hukum dan Peangawasan BMT (Baitul Maal Wat Tamwil Volume V, Edisi 2, Oktober 2014, 18.*

⁵ Firdaus 'Jurnal Syarikah P-Issn 2442-4420 E-Issn 2528-6935 Volume 3 Nomor 2, Desember 2017' 420.

⁶Farida Yulianti Dkk, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish,2019),8.

Pemasaran bukan hanya kegiatan menjual barang maupun jasa melainkan juga meliputi kegiatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Hal ini sangat penting bagi manajer pemasaran untuk memahami tingkah laku konsumen. sehingga perusahaan dapat mengembangkan. menentukan harga. mempromosikan dan mendistribuksikan produk dengan baik.⁷

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk. manusia/tenaga kerja. proses dan tugas. serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen Garvin. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut. diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja. perubahan proses produksi dan tugas. serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.⁸

Kualitas produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan anggota. Untuk mendorong pangsa pasar suatu koperasi yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas produk. Semakin tinggi kualitas produk tabungan *mudharabah* yang ditawarkan maka keputusan para anggota semakin meningkat untuk mengambil produk tersebut.⁹ Kualitas produk menjadi hal penting yang harus dimiliki produk. Sehingga prosedun dituntut untuk menghasilkan produk

⁷Husni Muharram Ritonga Dkk, *Manajemen Pemasaran Konsep Dan Strategi* (Medan: CV. Manhaji,2018),2.

⁸Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo, 2019), 54.

⁹ Anggun Citra Novita, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulutgon Cabang Utama Manado* (Universitas Sam Ratulangi Manado: 2016) hlm.730.

yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar.

Kualitas pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin tidak hanya melayani dan mengantar saja. tetapi mengerti dan merasakan apa yang diinginkan seorang pelanggan. Layanan juga dijelaskan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan salah satu cara yang digunakan untuk membuat loyalitas yaitu dengan memberikan kualitas pelayan yang baik dengan memenuhi kebutuhan para pelanggannya. memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan.¹⁰

Setiap lembaga keuangan pasti bisa menentukan kualitas pelayanan dengan memerlukan *service excellence* atau pelayanan yang unggul sehingga dapat memiliki sikap atau cara karyawan yang dapat melayani nasabah hingga nasabah merasa puas.¹¹ Kepuasan nasabah dapat meningkatkan profitabilitas dan dapat memperluas pangsa pasar. Apabila nasabah puas maka nasabah akan memberikan rencana ulang untuk melakukan pembelian. sedangkan jika nasabah merasa tidak

¹⁰ Azidni Rofiqo, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo*, Etihad:Journal Of Islamic Banking and Finance, Vol.1, No.2, Januari-Juni 2021, 3-4.

¹¹ Risqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*, Jurnal Muqtasid, Vol.3, No.2., Desember 2012, 283.

puas maka nasabah akan merespon dengan mendiamkan saja atau akan melakukan komplain atas keluhan yang dirasakan oleh nasabah.¹²

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi nasabah. Nasabahlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu layanan jasa. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.¹³

Membuat keputusan merupakan bagian dari kehidupan kita sehari-hari baik secara individu ataupun secara kelompok, terutama dalam suatu organisasi. Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju atau mundurnya suatu organisasi. Pengambilan keputusan yang tepat akan menghasilkan suatu perubahan terhadap organisasi ke arah yang lebih baik, namun sebaliknya pengambilan keputusan yang salah akan berdampak buruk pada roda organisasi dan administrasinya.

Proses pengambilan keputusan adalah suatu usaha yang rasional dari administrator untuk mencapai tujuan yang ditetapkan pada awal fungsi perencanaan. Proses dimulai dan diakhiri dengan refleksi. Itu membutuhkan kreatifitas, keterampilan dan pengalaman kuantitatif.¹⁴

¹²Muhammad Ryan Fauzi dan Kastawan Mandala, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalias Pelanggan*, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11, 2019, 6774.

¹³Rudi Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan praktik)*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2017), 25.

¹⁴ Nadwa, *Proses Pengambilan Keputusan Untuk Mengembangkan Mutu Madrasah*, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8, No.1, April 2014,40.

Tabungan *Mudharabah* (TABAH) merupakan produk unggulan dari KSPPS. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. karena melihat dari tempatnya yang strategis. Selain itu. dalam tabungan tabah tersebut ada keunggulannya. yaitu anggota yang menyimpan pada tabungan tabah mendapatkan bagi 40% dari keuntungan menggunakan kontark mudharabah mutlaqah. Setoran awal 10.000 dan seterusnya minimal 2.500.

Dengan wawancara kepada kepala KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan yaitu Bapak Hanafi. bahwa tabungan *Mudharabah* (TABAH) ini sudah sejak lama sekitar 17 tahun.Tabungan *mudharabah* (TABAH) ini simpanan yang deposit serta penarikan bisa dilakukan setiap saat dan keuntungan melalui bagi hasil. Semakin besar jumlah setoran semakin besar pula keuntungan yang di dapat. Dengan adanya tabungan *mudharabah* (TABAH) ini masyarakat semakin banyak yang minat karena bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari ¹⁵

Tabel 1.1

Jumlah anggota yang menggunakan tabungan TABAH Tahun 2018 – 2020 di KSPP. SyariahBMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2018	543
2	2019	679
3	2020	832
Jumlah Keseluruhan		2054

Sumber: KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan

¹⁵Bapak Hanafi, Kepala KSPP.Syariah BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan, Wawancara Langsung, Pada Hari Sabtu 11 September 2021 Pukul 11.00 Wib.

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah anggota tabungan TABAH mengalami kenaikan. Pada tahun 2018 sampai 2020 mengalami peningkatan yaitu sebesar 543. 679 dan 832 anggota. Sehingga pada saat ini tabungan TABAH menjadi produk unggul di KSPP.Syariah BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tabungan mudharabah. seperti penelitian yang dilakukan oleh Trisnadi dan Surip yang berjudul”Pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas layanan terhadap minat menabung kembali di CIMB Niaga Bintaro” menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat menabung kembali di CIMB Niaga Bintaro. Ada juga penelitian dari Nike Zuliana yang berjudul “Pengaruh lokasi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota menabung di kopontren al barkah wonodadi blitar” menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di koponten al barkah wonodadi blitar.

Berdasarkan latar belakang diatas diketahui bahwa masih terdapatperbedaan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah. Oleh karena itu. peneliti memandang penting untuk membuktikan kembali pengaruh ketiga variabel tersebut. Penulis memilih KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan menjadi objek penelitian karena selain merupakan LKS, letak KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan sangat strategis yaitu berada di pinggir kota dan

dekat dengan beberapa lembaga keuangan lainnya seperti BMT UGT Sidogiri dan juga dekat dengan pasar serta kebanyakan masyarakat disana memiliki penghasilan yang membutuhkan bantuan modal seperti pedagang dan lain-lain. Sehingga dalam hal ini KSPP.Syariah BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan mengalami persaingan ketat. Sehingga dibutuhkan strategi pemasaran yang efektif serta komunikatif yang menjadi prioritas. Dari sistem promosi yang efektif juga dapat meningkatkan jumlah nasabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Berdasarkan latar belakang diatas. penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah. maka dengan ini penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Tabungan Mudharabah(TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas. dalam penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk TABAH di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan ?

2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk TABAH di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan ?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas. penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih TABAH di KSPP.Syariah BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayananberpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk TABAH di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

1. **Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan wawasan bagi lembaga keuangan syariah mengenai pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih TABAH di KSPP.Syariah BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber pengetahuan bagi kalangan akademisi. Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih jauh lagi di penelitian selanjutnya.

b. Bagi peneliti

Sebagai media untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti khususnya mengenai pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk TABAH di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

c. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi dan wawasan bagi mahasiswa dan menjadi acuan bagi mahasiswa lainnya di dalam penelitian selanjutnya.

d. Bagi KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan.

Digunakan untuk bahan pengetahuan bagi lembaga mengenai seberapa besar pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudhrabah (TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

e. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini bisa menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah terutama pada KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan serta diharapkan menjadi anggota tetap KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cbang Tlanakan Pamekasan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus dan terarah maka perlu adanya batasan mengenai materi yang akan diteliti terhadap keputusan menjadi anggota dengan variabel yang diangkat dalam penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (X_1). Kualitas pelayanan (X_2) dan keputusan (Y).

Ruang lingkup variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Produk (X_1). Berikut indikator dari kualitas produk:
 - a. Kinerja
 - b. Reabilitas
 - c. Fitur
 - d. Kesan kualitas

2. Kualitas Pelayanan (variable X_2). indikator yang termasuk pada kualitas pelayanan. yaitu:¹⁶
 - a. Berwujud (*tangibles*)
 - b. Keandalan (*reliability*)
 - c. Ketanggapan (*responsiveness*)
 - d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
 - e. Empati (*emphaty*)
3. Keputusan anggota (variabel Y). indikator yang termasuk pada keputusan anggota yaitu:¹⁷
 - a. Tujuan dalam membeli sebuah produk.
 - b. Pemrosesan informasi untuk sampai ke pemilihan merek.
 - c. Kemantapan pada sebuah produk.
 - d. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.
 - e. Melakukan pembelian uang.

Adapun ruang lingkup yang dijadikan objek penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengetahui mengenai TABAH di KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cbang Tlanakan Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar tentang suatu hal yang berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan

¹⁶Ibid., 64.

¹⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: oktober 2019), 74-75.

berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian. untuk mempertegas variabel yang diteliti. untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.¹⁸ Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan keunggulan yang dimiliki oleh TABAH di KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cbang Tlanakan pamekasan.
2. Kualitas pelayanan yang baik digunakan untuk meningkatkan minat anggota pada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan.
3. Keputusan anggota dipengaruhi oleh kualitas produk¹⁹. kualitas pelayanan²⁰ dan promosi²¹. Dalam penelitian ini yang dianggap berpengaruh adalah kualitas produk.Sedangkan variabel lain yaitu kualitas pelayanan dan promosi dianggap konstan.
4. Kualitas produk yang baik dapat digunakan dalam meningkatkan keputusan anggota pada KSPP.Syariah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan penjelasan atau jawaban sementara tentang perilaku. fenomena. dan gejala masalah yang telah dan atau akan terjadi. Hipotesis adalah hasil rumusan dari kerangka pemikiran yang telah disusun dengan baik (ringkasan

¹⁸ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan : Stain Press, 2015), 10.

¹⁹M. Anang Firmansyah, *Komunikasi Pemasaran* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2020), 227.

²⁰ Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori* (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 2.

²¹ Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), 24.

hasil kerangka pemikiran).²² Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari masalah penelitian yang kebenarannya masih harus di uji secara empiris.²³

1. Hipotesis Alternatif (H_{a1}) : Ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah(TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan.

Hipotesis Nihil (H_{o1}) : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah(TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

2. Hipotesis Alternatif (H_{a2}) : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah (TABAH) di KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Hipotesis Nihil (H_{o2}) : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah(TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

3. Hipotesis Alternatif(H_{a3}) : Ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah (TABAH) di KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Hipotesis Nihil (H_{o3}) : Tidak ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan

²² Amri Amir dkk, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Penerapannya* (Bogor : Ipb Press, 2009). 98

²³ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan : Stain Press, 2015), 11

mudharabah(TABAH) di KSPP. Syraiah BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk mempermudah pemahaman terhadap istilah dalam penelitian ini maka disini dijelaskan.

1. Kualitas produk

Kualitas adalah baik buruknya mutu suatu benda yang biasanya di gunakan dalam dunia bisnis. Kualitas atau mutu merupakan tingkat baik buruknya atau taraf. derajat sesuatu. istilah ini banyak digunakan dalam bisnis. rekayasa. dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang di hasilkan.

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan mengenai kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk.²⁴

Menurut william J. Stanton. produk secara sempit dapat diartikan sebagai sekumpulan atribut fisik yang secara nyata terkait dalam sebuah bentk dapat diidentifikasi. Sedangkan secara luas. produk merupakan sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata yang didalamnya mencakup warna. kemasan. harga

²⁴Dita Putri Anggraeni dkk, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (survei pada pelanggaran nasi rawon dirumah makan sakinah kota pasuruan)* Jurnal administrasi bisnis (JAB), Vol. 37 No. 1 agustus 2016, 172

dan pelayanan dari pabrik dan pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sebuah hal yang dapat memberikan kepuasan atas keinginannya.²⁵

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah strategi yang diberikan kepada pelanggan dalam memberikan kualitas sebaik mungkin sehingga pelanggan dapat mengerti dan merasakan puas atas apa yang diinginkan oleh pelanggan.

3. Tabungan mudharabah

Tabungan merupakan salah satu jenis dari produk Simpanan. Bagi bank, simpanan adalah sumber dana utama yang sejatinya ditahan untuk kepentingan transaksi. Bank-bank memiliki produk giro, deposito berjangka, dan tabungan.

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai *mudharib* (pengelola dana). Sedangkan nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik dana). Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, bank syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.²⁶

4. Keputusan anggota

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif.

²⁵M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*(Jawa Timur: Qiara Media,2019),3.

²⁶Farida Purwaningsih, *Pengaruh Tabungan Mudharabah, Pembiayaan Mudharabah-Musyarakah Dan Pendapatan Operasional Lainnya Terhadap Laba Studi Pada Bank Jatim Syariah Periode 2007-2015*, Vol. 02, No. 02, April 2016

membuat keputusan. membeli dari perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen. Pendapat diatas memberikan pemahaman bahwa ketika seseorang akan memberikan keputusan atas segala sesuatu yang menjadi pilihannya. maka sebagai tahapan yang bisa dilakukan adalah pertama melakukan pengenalan masalah atau pemecahan masalah sebagai proses awal yang digunakan untuk memilih suatu tindakan. kedua mengumpulkan informasi. ketiga melakukan evaluasi. keempat memutuskan untuk membeli atau mengambil dan kelima perilaku setelah memutuskan membeli. Pendapat lain mengatakan bahwa keputusan adalah semua perilaku yang memungkinkan digunakan untuk memecahkan persoalan dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan objektif serta sasarannya yang menentukan keputusan serta kerugiannya masing-masing. Drumond (2007:251).²⁷

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang dibahas nantinya dari penelusuran penulis terhadap karya ilmiah yang berhubungan dengan tema pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudhrabah (TABAH) di KSPP.Syariah BMT NU Jawa timur Cabang Tlanakan Pamekasan. penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya

²⁷Syifa Zakia Nurlatifah dkk, *Pengaruh Strategi Pemasaran Word Of Mouth (WOM) Dan Produk Pembiayaan Syariah Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Anggota (Nasabah) Pada Bitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Kota Bandar Lampung* Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 17 No. 3 desember 2017,168

Tabel 1.2

Kajian Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nike Zuliana (2013)	Pengaruh lokasi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota menabung di kopontren Al barkah wonodadi blitar.	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel lokasi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar. 2. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar 3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar 4. Dari ketiga variabel bebas baik lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat anggotadalam menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.

2	Ahmad Taufiqur Rohman	Pengaruh kualitas pelayanan. kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan menjadi nasabah di baitul maal wat tamwil pahlawan tulungagung	Analisis Regresi Linier Berganda	<p>1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BMT Pahlawan kepada nasabah. maka semakin banyak nasabah yang menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.</p> <p>2. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap citra merek pada BMT Pahlawan Tulungagung. Semakin baik kualitas produk yang diberikan BMT Pahlawan kepada nasabah. maka semakin banyak nasabah yang menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.</p> <p>3. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Semakin baik citra merek yang dimiliki BMT</p>
---	-----------------------------	--	----------------------------------	--

				<p>Pahlawa. maka semakin banyak yang memutuskan menjadi nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.</p> <p>4. Kualitas pelayanan. kualitas produk dan citra merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung. Apabila ketiga variabelmeningkat secara bersama-sama maka semakin banyak pula nasabah</p> <p>5. yang memutuskan menjadi nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung.</p>
3	Indah Yani	Pengaruh motivasi. kualitas produk dan promosi terhadap keputusan anggota memilih produk pembiayaan lasisma di BMT NU Cabang Lenteng.	Analisis Regresi Linier Berganda	<p>Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Motivasi (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan anggota (Y) dengan nilai thitung lebih besar dari pada ttabel ($2.209 > 1.989$) dan taraf sig($0.030 < 0.05$) atau $3% < 5%$. Variabel Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh</p>

				<p>yang positif terhadap keputusan anggota (Y) dengan nilai thitung $(2.394) > t_{tabel} (1.989)$ dan taraf sig $(0.019) < 0.05$ atau $1.9\% < 5\%$. Variabel Promosi (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan anggota (Y) dengan nilai thitung $(2.007) > t_{tabel} (1.989)$ dan taraf sig $(0.048) < 0.05$ atau $4.8\% < 5\%$. Variabel Motivasi (X1). Kualitas Produk (X2) dan Promosi (X3) berpengaruh positif secara simultan terhadap keputusan anggota (Y) dengan nilai thitung lebih besar dari nilai $t_{tabel} (19.896 > 2.72)$ dan taraf sig $(0.000) < 0.05$. Variabel Motivasi (X1) merupakan variabel memiliki pengaruh paling besar terhadap keputusan anggota dibandingkan variabel kualitas produk (X2) dan promosi (X3) dengan nilai β yaitu sebesar 0.332 atau 33.2%. Serta motivasi, kualitas produk dan promosi</p>
--	--	--	--	---

				memberikan pengaruh sebesar 42.7% keputusan anggota.
--	--	--	--	--

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada antara lain:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih tabungan *mudharabah*.
2. Lokasi penelitian ini berbeda yaitu di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.