

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya sistem keuangan yang berbasis syariah di Indonesia, memunculkan berbagai bentuk lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah memiliki peran strategis yang disebabkan fungsi utama lembaga keuangan sebagai suatu lembaga yang berfungsi untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana ke masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan peranan yang dimiliki tersebut, lembaga keuangan diharapkan memberikan suatu kemanfaatan yang lebih bagi masyarakat, serta masyarakat diberikan kebebasan untuk memilih antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah.¹Lembaga keuangan syariah di Indonesia terbagi menjadi dua yakni lembaga keuangan yang bersifat bank dan non bank. Lembaga 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 lembaga keuangan mikro syariah yang terdiri dari Baitul Mal Wat Tamwil (BMT).²

Baitulmaal Wattamwil (BMT) merupakan Lembaga keuangan mikro islam yang pelaksanaannya berdasarkan ajaran syariah islam. Lembaga ini menjalankan dua fungsi utama yang terdiri dari fungsi *maal* yaitu fungsi sosial dan fungsi *tamwil*

¹ Abdul Waris 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*, 4, no. 2 (2018): 136.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2018), 51.

yaitu fungsi bisnis dengan pendapatan keuntungannya melalui system bagi hasil. Kedua fungsi tersebut menjadi pembeda BMT dengan Lembaga keuangan lainnya. Fungsi sosial yang dilakukan BMT adalah penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infaq, dan shadaqah. Sedangkan fungsi bisnis yang dijalankan adalah pembiayaan untuk masyarakat sekitar.³ BMT memberikan suatu kemudahan bagi masyarakat didaerah pedesaan untuk menggunakan jasa lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah.

Secara mikro BMT harus beroperasi dan berkembang secara efisien didalam persaingan yang semakin ketat, karena kinerja jelek didalam persaingan industri dapat membuat kehilangan pasarnya, baik itu dalam persaingan menarik anggota maupun kualitas produk dan pelayanan. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup, yang sangat bergantung pada kemampuan didalam memberikan pelayanan yang unggul, cepat dan tepat pada anggota. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka harus mampu menciptakan produk jasa yang bernilai baru untuk mendapatkan anggota yang potensial ditengah masyarakat. Dalam hal ini BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota menciptakan produk tabungan yang memberikan kemudahan dan yang menguntungkan anggota dan pihak BMT.⁴

Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Menurut Lupiyoari kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan yang

³ Rana Ayu Azizah dan Noven Suprayogi, "Analisis Keoptimalan Fungsi Baitul Maal Pada Lembaga Keuangan Mikro Islam (Studi Kasus Pada BMT Nurul Jannah di Gersik Dan BMT Muda di Surabaya)", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 1, no. 12 (Desember, 2014): 848.

⁴ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1, no. 2 (Juli-Desember 2016), 168.

diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.⁵ Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dari nasabah atau anggota.⁶ Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan para konsumen atas pelayanan yang nyata diterima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan. Masyarakat sekarang cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan lagi sekedar kualitas produk tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.⁷

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah manusia (karyawan), dimana dalam melayani nasabah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat. Kedua pelayanan yang baik harus disertai dengan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.⁸

Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat ketepatan waktu memberikan pelayanan, dan waktu tunggu yang lebih pendek. kesempurnaan pelayanan serta

⁵ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 26.

⁶ Abdul Waris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," 138.

⁷ Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Of Economic, Business and Accounting*, 3, no. 1 (Desember 2019), 99.

⁸ Siti Amelia Aldila, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor," *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4, no. 2 (April 2018), 58.

kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada nasabah atau anggota.⁹ Variabel kualitas layanan diukur berdasarkan enam indikator yang dibentuk dari enam dimensi kualitas layanan yaitu: *compliance, assurance, realbilty, tangible, empaty, responsiveness*.¹⁰

Faktor lain yang mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk atau jasa lembaga keuangan syariah selain kualitas layanan adalah bagi hasil. Pengoperasian yang digunakan BMT yaitu sistem bagi hasil (*profil sharing*).¹¹ Menurut Ismail bagi hasil merupakan pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah.¹² Pembagian keuntungan berdasarkan seberapa besar bank dapat mengelola dana tersebut untuk mendapatkan keuntungan atau mungkin juga kerugian. Nisbah bagi hasil ditentukan berdasarkan kesepakatan pihak-pihak yang bekerja sama. Besarnya nisbah biasanya akan dipengaruhi oleh pertimbangan kontribusi masing-masing pihak dalam bekerja sama (*share and patnership*) dan prospek perolehan keuntungan (*expected return*) serta tingkat risiko yang mungkin terjadi (*expected risk*).¹³ Menurut Adiwarmarman Karim untuk mengukur bagi hasil

⁹ Ibid., 59.

¹⁰ Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, 28.

¹¹ Evi Natalia, Moch. Dzulkhirom dan Sri Mangesti Rahayu, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Deposito Bank Syariah dan Suku Bunga Deposito Bank Umum Terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah," *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9, no. 1 (April 2014), 2.

¹² Andrianto dan M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: Qiara Media, 2019), 469.

¹³ Maisur, Muhammad Arfan dan 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 Univesrsitas Syiah Kuala*, 4, no. 2 (Mei 2015), 2.

berdasarkan persentase, bagi untung dan bagi rugi, jaminan dan menentukan besarnya nisbah.¹⁴

Menurut Howard dan Sheth minat merupakan 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 pemusatan perhatian terhadap sesuatu yang disertai dengan perasaan senang terhadap barang tersebut, kemudian minat individu tersebut menimbulkan keinginan sehingga timbul perasaan yang meyakinkan dan ingin memiliki barang tersebut.¹⁵ Dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan syariah, maka lembaga keuangan syariah harus bisa membaca faktor apa saja yang mempengaruhi anggota dalam memilih menyimpan dananya di lembaga keuangan syariah. Faktor seperti kualitas layanan dan bagi hasil tentunya sedikit banyak akan memberikan pengaruh terhadap tercapainya tujuan lembaga keuangan syariah yaitu mensejahterakan anggotanya.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas layanan yaitu penelitian oleh Dyah Kusumawati, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang. Penelitian ini

¹⁴ Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), 206-209.

¹⁵ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 164.

menunjukkan hasil dimana secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan korelasi ganda sebesar 0,920 dengan test, $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $129,49 > 3,18$.¹⁶ Dalam penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Aulia Putri, Rusdiono dan Dedi Wahyudi tentang Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Simpanan *Mudharabah* Pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan. Penelitian ini menunjukkan hasil dimana variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Simpanan *Mudharabah* Pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan, ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} untuk variabel bagi hasil $5.516 > 2.00172$ dan nilai sig 0.000, dan nilai koefisien determinasi sebesar 0.344.¹⁷

Dengan adanya perbedaan hasil penelitian diatas maka perlu dilakukan penelitian yang mengaitkan antara pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH disebuah perusahaan, baik perusahaan financial atau non financial. Salah satunya BMT NU. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota sebagai objek penelitian. Sebagai lembaga keuangan non bank, BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat Indonesia dengan tujuan yang akan dicapai yaitu menjadi masyarakat sejahtera. Karena koperasi dirasa menjadi kebutuhan bagi masyarakat berperekonomian kecil.

¹⁶ Dyah Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang," *Jurnal EQUILIBRIA PENDIDIKAN*, 3, No. 2 (2018): 137.

¹⁷ Aulia Putri, Rusdiono dan Dedi Wahyudi, "Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Simpanan *Mudharabah* Pada KSPPS BMT Amanah Ray Medan," (2018): 7.

BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota menyediakan produk dan layanan yang memiliki keunggulan dari pada pesaing dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota. Salah satu produk yang memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat adalah produk tabungan. Produk tabungan yang ditawarkan BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota salah satunya adalah TABAH (Tabungan Mudharabah). Tabungan mudharabah merupakan tabungan yang bisa mempermudah anggota dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT NU, menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yaitu bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (shahibul maal) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian di awal atau sesuai dengan kesepakatan bersama. Dengan setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya setoran minimal Rp. 2.500.¹⁸

Produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota menjadi salah satu produk yang sangat diminati oleh anggotanya. Perkembangan anggota pada produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dari tahun ketahun semakin meningkat seperti tabel dibawah ini:

¹⁸ Sahrul Mubaroq, Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota (16 Februari 2023).

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Anggota Produk TABAH di BMT NU Jawa Timur
Cabang Sampang Kota

Tahun	Anggota
2019	859
2020	1.650
2021	2.448
2022	3.185

(Sumber : data dihasilkan dari wawancara langsung kepada kepala cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, Bapak Sahrul Mubaroq, 16 Februari 2023)

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa perkembangan anggota produk TABAH dari tahun ketahun mengalami kenaikan. Kenaikan tersebut tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi, baik produk yang semakin berkembang, maupun kualitas layanan yang semakin membaik.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Anggota Dalam Menggunakan Produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan dan bagi hasil mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota?

2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota?
3. Apakah bagi hasil mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.
3. Untuk menganalisis pengaruh bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh

peneliti.¹⁹ Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, agar peneliti memiliki dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Dalam hal ini, beberapa peneliti berasumsi bahwa minat anggota dalam menggunakan suatu produk dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas layanan dan bagi hasil. Kualitas pelayanan mencerminkan suatu kinerja dari jasa yang diberikan dan pada produk yang ditawarkan mencerminkan hasil kinerja yang diberikan kepada anggota. Semakin baik kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil lebih tinggi yang diberikan bisa dipahami masyarakat dapat menimbulkan persepsi yang baik yang pada akhirnya dapat menimbulkan minat pada diri seseorang menjadi anggota. Namun sebaliknya bila kualitas layanan dan bagi hasil kurang yang diharapkan oleh anggota, maka dapat mempengaruhi minat anggota.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris.²⁰

Hipotesis penelitian ini adalah:

Ho₁ : Tidak ada pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

¹⁹ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

²⁰ Anak Agung Putu Agung, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 27.

- Ha₁ :Ada pengaruh kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.
- Ho₂ :Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.
- Ha₂ :Ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.
- Ho₃ :Tidak ada pengaruh bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.
- Ha₃ :Ada pengaruh bagi hasil terhadap minat anggota dalam menggunakan produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

F. Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Penulis

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

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian lanjutan dalam bidang terkait kualitas layanan dan bagi hasil terhadap minat anggota. Serta menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa IAIN Madura khususnya prodi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota 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 bisa memberikan 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.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Materi

Ada tiga variabel yang menjadi faktor kajian dalam penelitian ini, yaitu terdiri dari Kualitas Layanan (X1), Bagi Hasil (X2) dan Minat Anggota (Y). Agar variabel yang menjadi fokus tersebut dan tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti, yaitu:

a. Kualitas Layanan (Variabel X1)

Kualitas layanan termasuk pada variabel bebas/*independent* (X1). Adapun indikator dari kualitas layanan adalah sebagai berikut:²¹

- 1) Kepatuhan (*Compliance*)
- 2) Jaminan (*Assurance*)
- 3) Keandalan (*Reliability*)
- 4) Bukti Fisik (*Tangible*)
- 5) Empati (*Empaty*)
- 6) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

b. Bagi Hasil (Variabel X2)

Bagi hasil termasuk pada variabel bebas/*independent* (X2). Adapun indikator dari bagi hasil adalah sebagai berikut:²²

- 1) Persentase
- 2) Bagi untung dan bagi rugi

²¹ Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, 28-36.

²² A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, 206-209.

c. Minat Menabung (Variabel Y)

Minat menabung termasuk pada variabel terikat/*dependent* (Y). Adapun indikator dari minat menabung adalah sebagai berikut:²³

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

2. Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian dalam hal ini mengambil lokasi atau tempat penelitian di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, yang beralamat di Jl. Kramat No. 99 Kelurahan Karang Dhelem Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang, Telp: HP 082297008881.

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 proposal skripsi ini, yakni “Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Anggota Dalam Menggunakan Produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota”, yaitu sebagai berikut:

²³ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 168-169.

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja (hasil).²⁴ Kepuasan konsumen erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, anggota akan merasa puas apabila perusahaan bisa memenuhi harapan yang diinginkan oleh para konsumen, seperti memberikan pelayanan yang unggul, cepat, dan tepat pada nasabah.

2. Bagi Hasil

Bagi hasil adalah system yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara pemilik dana dan pengelola dana.²⁵ Di dalam hal tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua pihak atau lebih. Besarnya penentuan bagi hasil antara kedua pihak ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadi kontrak (akad), sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan 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.²⁶ Perusahaan harus beroperasi dan berkembang secara efisien didalam persaingan yang semakin ketat, karena kinerja jelek dari suatu perusahaan dapat membuat kehilangan pasarnya, baik itu dalam persaingan menarik nasabah, produk dan pelayanannya. Minat memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin

²⁴ Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*, 25.

²⁵ Zaenal Arifin, *Akad Mudharabah (penyaluran dana dengan prinsip bagi hasil)* (Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2021), 12.

²⁶ Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 164.

hubungan dengan perusahaan. Dimana dalam hal ini perusahaan memungkinkan untuk bisa memahami harapan dan kebutuhan konsumen agar tetap berkesinambungan.

4. TABAH (Tabungan Mudharabah)

Tabungan mudharabah adalah produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad mudharabah muthlaqoh. Bank syariah bertingkah sebagai mudharib dan nasabah sebagai shahibul maal. Nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan mudharabah secara mutlak kepada mudharib (bank syariah) tidak ada batasan bank dilihat dari jenis investasi, jangka waktu, maupun sektor usaha dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah islam.²⁷

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 Anggota Dalam Menggunakan Produk TABAH di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya:

1. Endah Prihartini

Judul penelitiannya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

²⁷ Ismail Malik, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 89.

Majalengka). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan hasil analisisnya dapat disimpulkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,975 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansinya $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak. 2) Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,221 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. 3) kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka dengan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 42,896 pada taraf signifikansi 5% dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,09.²⁸

2. Habibullah, Nur Anim Jauhariyah

Judul penelitiannya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Yaman Berasan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif dan pengolahan data menggunakan metode regresi linier berganda, dan hasil analisisnya yaitu: 1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BMT Al-Yaman Berasan. 2) Secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BMT Al-

²⁸ Endah Prihartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)", *Jurnal Co-Management*, 1, no. 3 (Desember 2019): 296.

Yaman Berasan, diketahui bahwa pada nilai $T_{hitung} 1,794 < T_{tabel} 1,985$ dengan nilai signifikansi 0,076. 3) Variabel kualitas produk tabungan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BMT Al-Yaman Berasan, nilai $T_{hitung} 7,269 > T_{tabel} 1,985$ dengan nilai signifikansi 0,000. 4) Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan sebesar 56,9%, sedangkan $(100\% - 56\% = 43,1\%)$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.²⁹

3. Fitri Al Faqih

Judul penelitiannya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan *Marhamah* PT Bank Sumut KCP Syariah Karya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan hasil analisisnya dapat disimpulkan bahwa 1) Variabel kualitas pelayanan menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih besar dari 0,05 ($0,012 > 0,05$) yang artinya hipotesa H_a ditolak dan H_o diterima, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 2,697. 2) Variabel bagi hasil menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan nilai signifikansi sebesar 0,058 lebih besar dari 0,05 ($0,058 > 0,05$) yang artinya hipotesa H_a ditolak dan H_o terima, sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 1,976. 3) Variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap minat

²⁹ Habibullah dan Nur Anim Jauhariyah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BMT AL-YAMAN BERASAN," NATUJA: Jurnal Ekonomi Syariah 1, no. 2 (2022): 78–89.

menabung nasabah pada tabungan marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan nilai signifikansi variabel 0,335 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($0,335 > 0,05$) dan F_{hitung} sebesar 8,241 dibandingkan F_{tabel} 0,335 ($8,241 > 0,335$).³⁰

4. Yuli Astuti

Judul penelitiannya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda dan hasil analisisnya dapat disimpulkan bahwa 1) Hasil uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,722 < 2,034$). 2) Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), besarnya pengaruh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,273 > 2,038$). 3) variabel kepuasan nasabah (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y) tidak berpengaruh signifikan, besarnya pengaruh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,358 < 2,034$). 4) uji F atau uji simultan diperoleh variabel kualitas pelayanan (X1), penerapan prinsip-prinsip syariah (X2), kepuasan nasabah (X3) dan loyalitas nasabah (Y) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BMT UGT Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi, terlihat pada tabel $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($11,913 > 2,904$). Pada uji regresi ganda, variabel penerapan prinsip-prinsip

³⁰ Fitri Al Faqih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan *Marhamah* PT Bank Sumut KCP Syariah Karya", *Jurnal Ekonomi Islam*, 11, No. 1 (2020): 33-34.

syariah (X3) adalah variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) yaitu sebesar 89,5%.³¹

5. Taufiq Risal dan Austin Alexander

Judul penelitiannya yaitu pengaruh persepsi bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah pada mahasiswa universitas potensi utama. Metode yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan hasil analisisnya dapat disimpulkan bahwa 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan bagi hasil terhadap keputusan, dengan koefisien korelasi r_{x1y} sebesar 0,617; koefisien determinasi r^2_{x1y} sebesar 0,413; dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan promosi terhadap keputusan, dengan koefisien korelasi r_{x2y} sebesar 0,681; koefisien determinasi r^2_{x2y} sebesar 0,471; dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan, dengan koefisien korelasi r_{x3y} sebesar 0,456; koefisien determinasi r^2_{x3y} sebesar 0,502; dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan, dengan koefisien korelasi $R_{xy(1,2,3)}$ sebesar 0,795 dan koefisien determinasi nilai $R^2_{xy(1,2,3)}$ sebesar 0,632; dan Fhitung sebesar 54,907 lebih besar dari Ftabel sebesar 2,70.³²

³¹ Yuli Astuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Ugt Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, (2018), 8.

³² Taufiq Risal dan Austin Alexander, "Pengaruh Persepsi Bagi Hasil, Promosi dan kualitas Pelayanan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Mahasiswa Universitas Potensi Utama", *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3, no.2 (2019): 118.

Tabel 1.2
Persamaan dan Perbedaan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Endah Prihartini (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)	Variabel independen: kualitas pelayanan dan bagi hasil.	Penelitian terdahulu: variabel dependen kepuasan Penelitian ini: menggunakan minat anggota
2.	Habibullah, Nur Anim Jauhariyah (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Yaman Berasan.	Variabel independen: kualitas pelayanan.	Penelitian terdahulu: variabel independen kualitas pelayanan dan kualitas produk, dan variabel dependen menggunakan kepuasan. Penelitian ini: variabel independen kualitas layanan dan bagi hasil, dan variabel dependen menggunakan minat.
3.	Fitri Al Faqih (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah PT	Variabel independen: kualitas pelayanan dan bagi hasil. Variabel dependen: minat menabung.	Penelitian terdahulu: menggunakan produk tabungan marhamah, Penelitian ini: Menggunakan produk TABAH.

		Bank Sumut KCP Syariah Karya		
4.	Yuli Astuti (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Ugt Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi.	Variabel independent: kualitas pelayanan.	Penelitian terdahulu: Menggunakan variabel independen (kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah dan kepuasan nasabah). Serta variabel dependen menggunakan Loyalitas. Penelitian ini: Menggunakan variabel independen (kualitas layanan dan bagi hasil). Serta variabel dependen menggunakan Minat.
5.	Taufiq Risal dan Austin Alexander (2019)	Pengaruh persepsi bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah pada mahasiswa universitas potensi utama.	Variabel independent: kualitas pelayanan dan bagi hasil. Variabel dependen: minat penggunaan jasa perbankan syariah. Dan produk yang diteliti sama-sama menggunakan tabungan mudharabah.	Penelitian terdahulu: menggunakan variabel independen (persepsi bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan). Dan objeknya menggunakan mahasiswa. Penelitian ini: menggunakan variabel independen (kualitas layanan, bagi hasil). Dan objeknya anggota BMT.