

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.¹⁶ Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa suatu barang dan jasa akan dinilai bermutu/berkualitas apabila dapat memenuhi keinginan konsumen tersebut.

Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi mengemukakan bahwa: kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.¹⁷ Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.¹⁸

Kualitas pelayanan juga bergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi

¹⁶Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, ... hal. 11.

¹⁷Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148.

¹⁸Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hal. 72.

terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Berdasarkan definisi di atas, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari nasabah diperusahaan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Berry dan Parasuraman, menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:¹⁹

- a) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c) Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d) Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

¹⁹Nasution Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor Selatan: PT. Ghalia Indonesia, 2005), hal. 5.

- e) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah atau anggota hal-hal yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik, yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani anggota atau nasabah diantaranya:²⁰

a) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus rapi, cepat dan cekatan. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu.

b) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Suasana ruangan yang nyaman

²⁰Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 33-39.

harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

c) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggungjawabnya.

d) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

e) Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahani keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang

berhubungan secara langsung. Demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan. Perilaku juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.

f) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h) Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Karyawan harus cepat tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

i) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon nasabah mutlak diperlukan, sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

B. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.²¹

Produk sangat berarti penting dalam sebuah perusahaan. Karena tanpa adanya sebuah produk maka perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dalam usahanya. Produk tidak hanya mencakup barang-barang berwujud tetapi juga termasuk barang-barang yang tidak berwujud.

Menurut Kotler, kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.²² Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong kualitas produk merupakan salah satu sarana

²¹Kasmir, *Permasaran Bank*, hal. 136.

²²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Bank di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal. 49.

positioning utama pasar. Kualitas produk mempunyai dampak langsung pada kinerja produk, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.²³

Dengan melihat definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan anggota. Kualitas produk merupakan fokus utama dalam perusahaan dan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka perlu suatu standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga anggota atau nasabah tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang diinginkan. Lembaga yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tingkat penjualan produk yang cenderung menurun. Kualitas produk dijadikan tolak ukur sejauh mana produk tersebut bisa memuaskan pelanggannya dan dapat mempengaruhi pelanggan terhadap produk yang ditawarkan.

2. Dimensi Kualitas Produk

Menurut Tjiptono kualitas produk memiliki lima dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek antara lain:²⁴

- a) Kinerja (*performance*), kinerja berhubungan dengan karakteristik dasar atau inti dari sebuah produk.

²³Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hal 272.

²⁴Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, hal. 76.

- b) Kesesuaian (*conformance*), dimana karakteristik dasar dari sebuah produk memenuhi standar yang telah ditetapkan atau spesifikasinya.
- c) Keunikan atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan pelanggan terhadap produk.
- d) Estetika (*esthetics*), merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan atau pilihan suatu individu.
- e) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), berkaitan dengan opini para konsumen yang bersifat subyektif dan berkaitan dengan perasaan setelah memakai produk seperti meningkatkan harga diri.

3. Jenis-jenis Produk

Produk Syari'ah adalah produk yang dibuat harus memperhatikan kehalalan, bermutu, bermanfaat, dan berhubungan dengan kebutuhan manusia. Produk yang di jual belikan tidak diperbolehkan apabila mengandung unsur tidak jelas (*gharar*) karena dapat menyebabkan potensi terjadinya penipuan dan ketidakadilan terhadap salah satu pihak. Nabi Muhammad SAW melarang untuk melakukan transaksi terhadap suatu produk yang mengandung unsur gharar, sebagaimana arti hadisnya:

“Rasulullah melarang jual beli gharar (yang tidak jelas produknya)”

(HR. Muslim dari Abu Hurairah).

Kualitas dari suatu produk juga harus menjadi perhatian utama dimana barang yang dijual harus jelas dan baik kualitasnya, agar calon

pembeli dengan mudah menilai produk tersebut. Rasulullah SAW melarang kepada kita untuk melakukan penipuan dengan cara menyembunyikan sisi kejelekan dari suatu produk dan memperlihatkan posisi produk yang baik.²⁵

C. Bagi Hasil

1. Pengertian Bagi Hasil

Menurut Antonio bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal dengan pengelola.²⁶

Bagi hasil biasa dikenal juga dengan istilah *profit sharing*. Menurut kamus ekonomi *profit sharing* berarti pembagian laba. Dalam mekanisme keuangan syariah model bagi hasil ini berhubungan dengan usaha pengumpulan dana (*funding*) maupun pelembaran dana atau pembiayaan (*financing*). Terutama yang berkaitan dengan produk penyertaan atau kerja sama usaha. Di dalam mengembangkan produknya, dikenal istilah *shohibul maal* dan *mudhorib*. *Shohibul maal* merupakan pemilik dana yang mempercayakan dananya pada lembaga keuangan Syariah (BMT) untuk dikelola sesuai perjanjian. Sedangkan *mudhorib* merupakan kelompok orang atau badan yang memperoleh dana untuk dijadikan modal usaha atau investasi.

Dalam sistem ini, BMT akan memerankan fungsi ganda. Pada tahap *funding*, ia akan berperan sebagai *mudhorib* dan karena dana yang

²⁵Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 10.

²⁶Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: ...* hal. 90.

terkumpul harus dikelola secara optimal. Namun pada *financing*, BMT akan berperan selaku *shohibul maal* dan karena ia harus menginvestasikan dananya pada usaha-usaha yang halal dan menguntungkan.

Kerjasama para pihak dengan sistem bagi hasil ini harus dijalankan secara transparan dan adil. Karena untuk mengetahui tingkat bagi hasil pada periode tertentu itu tidak dapat dijalankan kecuali harus ada laporan keuangan atau pengakuan yang terpercaya. Pada tahap perjanjian kerjasama ini disetujui oleh para pihak, maka semua aspek yang berkaitan dengan usaha harus disepakati dalam kontrak, agar antar pihak dapat saling mengingatkan.²⁷

2. Indikator Bagi Hasil

Karim dalam Khasanah dan Gunawan mengungkapkan bahwa yang menjadi indikator dalam bagi hasil yaitu:²⁸

- a) Kerjasama, yaitu hubungan antara kedua belah pihak dan timbal balik yang didapat kedua belah pihak;
- b) Perjanjian, yaitu kesepakatan yang jelas antara kedua belah pihak;
- c) *Profit Sharing/nisbah*, yaitu prosentase pembagian nisbah antara kedua belah pihak;
- d) Tepat waktu yaitu penyediaan dana yang tepat waktu dan pelayanan jasa yang maksimal ditawarkan pihak bank;
- e) Pengelola dana (*mudharib*), yaitu rasa percaya nasabah kepada pihak bank terhadap keputusan nasabah.

²⁷Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal*, hal. 120.

²⁸Yulika Khasanah dan Arie Indra Gunawan, *Pengaruh Sistem Bagi Hasil*, hal. 41.

3. Nisbah Bagi Hasil

Nisbah merupakan proporsi pembagian hasil. Untuk menentukan tingkat pembagian hasilnya, BMT akan menghitung setiap bulan atau setiap periode tertentu sesuai periode perhitungan pendapatan usaha. Berapapun tingkat pendapatan usaha, itulah yang kemudian didistribusikan kepada para nasabah atau anggota. Oleh karenanya, nasabah perlu mengetahui tingkat nisbah masing-masing produk. Begitu pula dalam pembiayaan bagi hasil. Debitur harus melaporkan pembukuan usahanya, sehingga dapat diketahui nilai bagi hasilnya.

Nisbah ini akan ditetapkan dalam akad atau perjanjian. Sebelum akad ditandatangani, nasabah/anggota dapat menawar sampai pada tahap kesepakatan. Hal ini tentunya berbeda dengan sistem bunga, yakni nasabah selalu pada posisi pasif dan dikalahkan karena pada umumnya bunga menjadi kewenangan pihak bank. Kesepakatan tentang nisbah ini selanjutnya ini tertuang dalam akad. Atas dasar laporan dari nasabah/anggotalah, manajemen BMT akan membuat perhitungan bagi hasilnya sesuai dengan nisbah tersebut.

Dengan demikian, model bagi hasil ini tidak mengenal istilah beban pasti (*Fixed Cost*). Karena nilai bagi hasil akan didapat setelah terjadi pembukuan usaha. Bagi Lembaga Keuangan Syariah, tidak akan terjadi *negatif spread* sebagaimana lembaga keuangan konvensional. Karena bagi hasil dana akan dibayar setelah para debitor membayar bagi hasil pula. Dan bagi debitor tidak akan menjual barangnya dengan harga yang tinggi,

karena bagi hasil tidak mungkin dihitung sebagai bagian dari biaya produksi. Bagi hasil akan dibayar setelah terjadi penjualan, itupun kemungkinannya dapat saja tidak memberi bagi hasil karena memang usahanya merugi.

Pada saat ekonomi *booming* atau membaik, BMT akan ikut menikmati keadaan ini. Karena bagi hasil yang dibayar sangat berkaitan dengan pendapatan debitur. Selanjutnya para pemilik dana (*shohibul maal*) akan mendapatkan nilai bagi hasil yang meningkat pula. Itulah sebabnya hubungan antara *shohibul maal* dan *mudhorib* sangat erat.

Dalam sistem keuangan syariah atau BMT, model bagi hasil hanya berlaku untuk akad penyertaan usaha atau kerjasama usaha. Akad ini dapat diterapkan dalam empat produk yakni: *mudhorobah*, *musyarokah*, *muzaro'ah/mukhobaroh* dan *musaqoh*. Namun dalam praktiknya yang sering diterapkan baru pada *mudhorobah* dan *musyarokah*, baik untuk *funding* dan *financing*. Sedangkan untuk *muzaro'ah/mukhobaroh* dan *musaqoh* masih sulit diterapkan karena berkaitan dengan pertanian.²⁹

4. Mekanisme Perhitungan Bagi Hasil

Mekanisme perhitungan bagi hasil yang diterapkan di dalam perbankan syari'ah terdiri dari dua sistem, yaitu:³⁰

a) *Profit Sharing*

Profit sharing menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan.

Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. *Profit* secara istilah

²⁹Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, ... hal. 120-122.

³⁰Tim Pengembangan Perbankan Syariah IBI, *Konsep, Produk dan Implementasi Operasional Bank Syari'ah*, (Jakarta: Djembatan, 2001), hal. 264.

adalah perbedaan yang timbul ketika total pendapatan (*total revenue*) suatu perusahaan lebih besar dari biaya total (*total cost*). Di dalam istilah lain *profit sharing* adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut.

b) *Revenue Sharing*

Revenue Sharing merupakan perhitungan bagi hasil didasarkan pada total seluruh pendapatan yang diterima sebelum dikurangi dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. *Revenue sharing* mengandung kelemahan, karena apabila tingkat pendapatan bank sedemikian rendah maka bagian bank rendah, setelah pendapatan di distribusikan oleh bank, tidak mampu mempunyai kebutuhan operasionalnya (yang lebih besar dari pada pendapatan fee) sehingga merupakan kerugian bank dan membebani para pemegang saham sebagai penanggung kerugian.

Untuk menghitung bagi hasil pada simpanan, terlebih dahulu perlu diperhatikan beberapa hal:³¹

- a) Perhitungan saldo pengendapan tabungan setiap anggota
- b) Rata-rata saldo bulanan setiap produk simpanan
- c) Rata-rata saldo bulanan seluruh simpanan dan modal
- d) Total pendapatan dari setiap pembiayaan dan distribusi pendapatan pada setiap produk simpanan.

³¹Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*,... hal. 159-160.

e) Indeks hasil bagian nasabah untuk setiap jenis simpanan

5. Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil

Perbedaan yang mendasar antara sistem keuangan konvensional dan syariah terletak pada mekanisme memperoleh pendapatan, yakni bunga dan bagi hasil. Berikut tabel agar mudah untuk memahaminya.³²

Tabel 2.1
Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil

No.	Bunga	Bagi Hasil
1	Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi usaha akan selalu menghasilkan keuntungan	Penentuan besarnya rasio/nisbah bagi hasil disepakati pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi
2	Besar persentase didasarkan pada jumlah dana atau modal yang dipinjamkan	Besar rasio bagi hasil didasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
3	Bunga dapat mengambang, dan besarnya naik turun sesuai dengan naik turunnya bunga patokan atau kondisi ekonomi	Rasio bagi hasil tetap tidak berubah selama akad masih berlaku, kecuali diubah atas kesepakatan bersama
4	Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah usaha yang dijalankan peminjam untung atau rugi	Bagi hasil bergantung pada keuntungan usaha yang dijalankan. Bila usaha merugi kerugian akan ditanggung bersama
5	Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun	Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan

³²Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hal. 27.

	keuntungan naik berlipat ganda	peningkatan keuntungan
6	Eksistensi bunga diragukan oleh semua agama	Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil

D. Minat

1. Pengertian Minat

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat hubungan tersebut semakin besar minatnya.³³

Pengertian minat menurut Abdul Rahman Shalih dan Muhibb Abdul Wahab adalah suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Bahwa di dalam minat ada pemusatan perhatian subjek, ada usaha (untuk mendekati / mengetahui / menguasai / berhubungan) dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek.³⁴

Minat merupakan sifat yang relatif menetap pada diri seseorang. Minat ini besar sekali pengaruhnya, dengan minat seseorang akan melakukan sesuatu yang diminatinya. Sebaliknya tanpa minat seseorang tidak mungkin melakukan sesuatu.

³³Djalli, *Psikologi Pendidikan*, ... hal. 121.

³⁴Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantardalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 263.

2. Macam-Macam Minat

Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab membagi minat menjadi tiga macam, yaitu:³⁵

- a) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kultural.
 - 1) Minat primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh.
 - 2) Minat kultural atau minat sosial adalah minat yang timbul karena proses belajar.
- b) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan minat ekstrinsik.
 - 1) Minat intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri.
 - 2) Minat ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
- c) Berdasarkan cara pengungkapannya, minat dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:
 - 1) *Expressed interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk kenyataan kegiatan yang disenangi maupun tidak, dari jawabannya dapat diketahui minatnya.
 - 2) *Manifest interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara melakukan pengamatan langsung.

³⁵*Ibid*, hal. 265-268.

- 3) *Tested interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif.
- 4) *Inventoried interest*, yaitu minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Menurut Kotler, minat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:³⁶

a) Faktor internal

Pengaruh faktor internal atau faktor pribadi kerap memainkan peranan penting dalam pengambilan keputusan konsumen, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan risiko yang dirasakan atas produk atau jasa yang memiliki fasilitas publik. Faktor internal terdiri dari beberapa bagian yakni: 1) Persepsi, yaitu proses individu untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengolah dan menginterpretasikan informasi; 2) Keluarga, mempunyai pengaruh dan peranan yang sangat kuat terhadap perilaku pembeli; 3) Motivasi, muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan dan yang mendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhan tersebut; 4) Pengetahuan, yaitu informasi yang relevan yang mengenai fungsi konsumen didalam pasar; 5) Sikap, yaitu kecenderungan faktor yang motivasional yang belum menjadi tindakan; 6) Pembelajaran, ini terjadi ketika konsumen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan; 7) Kelompok usia, dimana usia mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan, semakin dewasa usia seseorang cenderung akan

³⁶Mamang S. dan Sopiha, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013), hal. 9.

memberikan keputusan pembelian yang rasional; 8) Gaya hidup, yang mana dalam pandangan ekonomi menunjukkan bagaimana seorang individu mengalokasikan pendapatannya dan bagaimana pola konsumsinya.

b) Faktor eksternal

Pengaruh faktor eksternal terdiri atas: 1) Budaya, yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan dan tradisi dalam permintaan barang dan jasa yang ditawarkan; 2) Kelas sosial, yang mengacu pada pengelompokan orang yang sama dalam perilaku berdasarkan posisi ekonomi mereka dalam pasar; 3) Keanggotaan dalam suatu kelompok, dimana suatu kelompok akan mempengaruhi anggotanya termasuk dalam pengambilan keputusan pembelian produk.

c) Faktor situasional

Situasi dapat dipandang sebagai pengaruh yang timbul dari faktor yang khusus untuk waktu dan tempat yang spesifik yang terlepas dari karakteristik konsumen dan karakteristik objek. Bentuk dari faktor situasional dapat berupa situasi komunikasi yang dapat didefinisikan sebagai latar konsumen ketika dihadapkan pada komunikasi pribadi atau non pribadi.

E. BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*)

1. Pengertian BMT

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Maal wa Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *baitul maal wa baitul tamwil*. *Baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. *Baitul maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi *baitul maal*, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah ke peran sosial yaitu pada usaha-usaha penghimpun dana dan penyaluran dana non profit, seperti *zakat*, *infaq*, dan *shodaqoh*. Sedangkan *baitul tamwil* lebih mengarah ke peran bisnis sebagai usaha penghimpun dana dan penyaluran dana komersial atau membantu mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro yakni melalui simpan pinjam.³⁷

2. Visi dan Misi BMT

Visi BMT harus mengarah pada upaya untuk mewujudkan BMT menjadi lembaga yang mampu meningkatkan kualitas ibadah anggota

³⁷Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal* hal. 126.

(ibadah dalam arti luas), sehingga mampu berperan sebagai wakil pengabdian Allah SWT, memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Misi BMT adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat madani yang adil berkemakmuran berkemajuan, serta makmur maju berkeadilan berlandaskan Syariah dan ridho Allah SWT.³⁸

3. Tujuan dan Fungsi BMT

Didirikannya BMT bertujuan meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Anggota harus diperdayakan (*empowering*) supaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika para anggota dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada BMT. Dengan menjadi anggota BMT masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.³⁹

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT berfungsi:⁴⁰

- a) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat (Pokusma) dan daerah kerjanya.
- b) Meningkatkan kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.

³⁸*Ibid*, ...hal. 127.

³⁹*Ibid*, ...hal. 128.

⁴⁰*Ibid*, ...hal. 131.

- c) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
- d) Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara shohibul maal dan mudhorib, terutama dana-dana sosial seperti zakat, infak, sedekah, wakaf, hibah dll.
- e) Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pemilik dana (*shohibul maal*), baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana (*mudhorib*) untuk pengembangan usaha produktif.

4. Prinsip Utama dan Ciri-ciri Utama BMT

Dalam melaksanakan usahanya BMT, berpegang teguh pada prinsip utama sebagai berikut:⁴¹

- a. Keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT dengan mengimplementasikannya pada prinsip-prinsip Syariah dan muamalah Islam ke dalam kehidupan nyata.
- b. Keterpaduan, yakni nilai-nilai spiritual dan moral menggerakkan dan mengarahkan etika bisnis yang dinamis, proaktif, progresif, adil dan berakhlak mulia.
- c. Kekeluargaan, yakni mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi.
- d. Kemandirian, yakni mandiri di atas semua golongan politik.
- e. Profesionalisme, yakni semangat kerja yang tinggi yang dilandasi dengan dasar keimanan.

⁴¹*Ibid*, ...hal. 130-131.

f. Istiqomah, yakni konsisten, konsekuen, kontinuitas/berkelanjutan tanpa henti dan tanpa pernah putus asa.

Ciri-ciri utama BMT sebagai berikut:⁴²

- a. Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi paling banyak untuk anggota dan masyarakat.
- b. Bukan lembaga sosial, tetapi bermanfaat untuk mengefektifkan pengumpulan dan mensyarufkan dana zakat, infak dan sedekah bagi kesejahteraan orang banyak.
- c. Ditumbuhkan dari bawah berlandaskan peran serta masyarakat disekitarnya.
- d. Milik bersama masyarakat bawah bersama dengan orang kaya di sekitar BMT, bukan milik perseorangan atau orang dari luar masyarakat.

5. Alokasi Dana BMT

Alokasi dana BMT merupakan upaya menggunakan dana BMT untuk keperluan operasional yang dapat mengakibatkan berkembangnya BMT atau sebaliknya, jika penggunaannya salah.

Untuk itu, pengalokasian dana BMT harus memperhatikan aspek:⁴³

- a) Aman, artinya dana BMT dapat dijamin pengembaliannya.
- b) Lancar, artinya perputaran dana dapat berjalan dengan cepat.
- c) Menghasilkan, artinya pengalokasian dana harus dapat memberikan pendapatan maksimal.

⁴²*Ibid*, ...hal. 132.

⁴³*Ibid*, ...hal. 158-159.

- d) Halal, artinya pengalokasian dana BMT harus pada usaha yang halal baik dari tinjauan hukum positif maupun agama.
- e) Diutamakan untuk pengembangan usaha ekonomi anggota.

Jenis-jenis penggunaan dana BMT dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) Penggunaan yang bersifat produktif
 - 1) Untuk pembiayaan kepada anggota, masyarakat, dan BMT lain
 - 2) Untuk investasi pada Bank Syariah, Puskopsyah maupun Inkopsyah
- b) Penggunaan yang bersifat tidak produktif
 - 1) Biaya-biaya operasional BMT
 - 2) Pembelian atau pengadaan inventaris
- c) Penggunaan dana pembinaan kelompok dan lingkungan
 - 1) Dana pelatihan dan pendampingan anggota Pokusma
 - 2) Dana sosial kematian, kesehatan, dll
- d) Penggunaan dana untuk menanggulangi resiko
 - 1) Penyisihan penghapusan pembiayaan macet
 - 2) Penambahan dana cadangan umum
 - 3) Penyisihan laba ditahan

F. Penelitian Terdahulu

Menurut Wahab⁴⁴ dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat bagi hasil terhadap minat menabung nasabah di bank syariah dengan menggunakan metode kausalitas dengan pendekatan kuantitatif menunjukkan bahwa variabel tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel bagi hasil sebagai variabel independen. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah adanya variabel tambahan yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Selain itu perbedaan penelitian lainnya terletak pada lokasi penelitian dan periode penelitian yang tidak sama. Penelitian ini dengan mengambil dari data sekunder diseluruh industri perbankan syariah di Indonesia dan sumber. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dengan mengambil data primer.

Penelitian oleh Astuti⁴⁵ dengan tujuan untuk menguji pengaruh tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah menggunakan metode penelitian kausal komparatif pendekatan kuantitatif bahwa tipe ex post facto yang menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga, promosi dan juga kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan

⁴⁴Wirdayani Wahab, *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah*, jurnal ekonomi dan bisnis islam, vol. 1 no. 2, 2016, hal. 17.

⁴⁵Tri Astuti, *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah*, (Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan, 2013), hal. 75-76.

sebagai variabel independen. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah adanya variabel tambahan yaitu kualitas produk dan bagi hasil. Selain itu perbedaan penelitian lainnya terletak pada lokasi penelitian dan periode penelitian yang tidak sama. Penelitian ini dilakukan di BRI Cabang Sleman Yogyakarta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.

Penelitian yang dilakukan oleh Husna⁴⁶ yang bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor rendahnya minat anggota terhadap pembiayaan mudharabah, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan faktor-faktor rendahnya minat anggota terhadap pembiayaan mudharabah karena disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya meliputi sulitnya pembagian bagi hasil keuntungan, minimnya sumber daya insani dan mempunyai resiko tinggi. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu *moral hazard*, *risk averse* dan minat anggota masih tergolong kecil. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatkhinnisa⁴⁷ yang bertujuan untuk mengetahui model pengelolaan produk qardhul hasan di BMT Istiqomah dan

⁴⁶Adinda Isna Asmaul Husna, *Analisis Faktor-Faktor Rendahnya Minat Anggota Terhadap Pembiayaan Mudharabah di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

⁴⁷Ajeng Najwa Fatkhinnisa, *Model Pengelolaan Produk Qardhul Hasan (Komparatif di Baitul Maal wa Tamwil Istiqomah dan Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Ummat*, (IAIN Tulungagung, 2017).

BMT Harapan Ummat, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa produk pengelolaan dana qardhul hasan di BMT Istiqomah didapat dari dana ZIS (Zakat, Infaq, Shodaqoh), sedangkan dana qardhul hasan di BMT Harum diperoleh dari dana sosial lembaga, zakat bahas simpanan, zakat deviden, zakat karyawan, infaq anggota dan takyir. Dari dua BMT tersebut memiliki perbedaan dalam menerapkan produk qardhul hasan dan juga terletak pada mekanisme persyaratan pengajuan pinjaman, yaitu jika di BMT Istiqomah tidak terdapat pengecualian nominal dalam pinjaman sehingga berapapun pinjaman yang disetujui tetap menggunakan jaminan, sedangkan pada BMT Harum terdapat kriteria tertentu dimana nominal pinjaman dibawah Rp 700.000,- tidak menggunakan jaminan begitupun sebaliknya. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramayanti⁴⁸ yang bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung simpanan masyarakat syariah pada BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung di

⁴⁸Anggia Fatchur Ramayanti, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung Simpanan Masyarakat Syariah pada Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

BMT Istiqomah Tulungagung adalah adanya pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas ketika bertransaksi, bagi hasil yang diberikan kepada nasabah tiap bulannya, kualitas produk yang sesuai syariah dan lokasi yang mudah dijangkau. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Lailiana⁴⁹ yang bertujuan untuk menganalisis tentang penerapan pembiayaan murabahah pada BMT Harapan Ummat Tulungagung dan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif jenis deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persamaan dalam penerapan pembiayaan murabahah pada dua BMT tersebut yaitu sama-sama menerapkan prinsip pembiayaan 5C untuk menganalisis kelayakan calon nasabah pembiayaan murabahah dan memberikan denda kepada nasabah yang terlambat melakukan pembayaran pembiayaan murabahah, sedangkan bedanya dua BMT tersebut yaitu untuk BMT Harum menyediakan barang yang dibutuhkan nasabah namun untuk Istiqomah Tulungagung tidak menyediakan barang dan hanya menyediakan dana. Persamaan penelitian ini adalah salah satu lembaganya sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan

⁴⁹Anikmatul Lailiana, *Studi Komparatif terhadap Pembiayaan Murabahah pada Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Ummat Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*, (IAIN Tulungagung 2018).

perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti⁵⁰ yang bertujuan untuk mengetahui peran *account officer* dan *debt collector* dalam manajemen risiko pembiayaan BMT Istiqomah dan BMT Harapan Ummat, dengan menggunakan metode kualitatif jenis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran AO pada dua lembaga tersebut hampir sama yaitu untuk mengelola nasabah misalnya meminta nasabah mengisi form permohonan pembiayaan usaha, melakukan survey dikantor maupun dilapangan dengan menggunakan analisis 5C. Sedangkan peran debt collector dari dua lembaga tersebut juga hampir sama yaitu jika terjadi risiko pembiayaan bermasalah maka ia akan bertindak dengan mengingatkan nasabah melalui telepon, surat peringatan dan eksekusi jaminan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Astutik⁵¹ yang bertujuan untuk mengetahui penyelesaian dan penyelamatan pembiayaan *Bai' Al-Murabahah* pada BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa

⁵⁰Anis Wijayanti, *Peran Account Officer dan Debt Collector dalam Manajemen Risiko Pembiayaan di Baitu Maal Wat Tamwil Istiqomah dan Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Ummat Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

⁵¹Fera Puji Astutik, *Analisis Penyelesaian dan Penyelamatan Pembiayaan Bai Al-murabahah di BMT Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

pelaksanaan pemberian pembiayaan *Bai' Al-Murabahah* sudah terlaksana sesuai prosedur yang ada dan tidak memberatkan anggota, salah satu penyelesaiannya dengan memberikan keringanan pembayaran kepada anggota dengan cara menunda waktu pembayaran, dan untuk penyelamatannya dengan melakukan penjadwalan kembali (*rescheduling*) dengan tujuan agar anggota menjadi ringan dalam melakukan pembayaran dan arus kas BMT tidak mengalami kerugian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugiarti⁵² yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk simpanan masyarakat syariah, pendidikan istiqomah dan berjangka terhadap pendapatan operasional baik secara parsial maupun simultan di BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial simpanan berjangka tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan operasional, sedangkan simpanan masyarakat syariah dan pendidikan istiqomah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan operasional. Namun secara simultan simpanan masyarakat syariah, pendidikan istiqomah dan berjangka memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan operasional. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan

⁵²Iis Sugiarti, *Pengaruh Produk Simpanan Masyarakat Syariah, Pendidikan Istiqomah dan Berjangka terhadap Pendapatan Operasional BMT Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2016).

perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatahati⁵³ yang bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan, lokasi dan reputasi yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis analisis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terbentuk 3 faktor yang dipertimbangkan BMT Istiqomah Tulungagung, yaitu: faktor lokasi (dengan pertimbangan dari akses, visibilitas, ekspansi dan lingkungan), faktor kualitas pelayanan (dengan pertimbangan dari reability, assurance, tangible, responsiveness dan emphaty), dan faktor reputasi (dengan pertimbangan dari kompetensi perusahaan, kredibilitas dan nama baik). Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Dan tempat lokasi penelitian sama-sama di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah adanya variabel tambahan yaitu kualitas produk dan bagi hasil.

Penelitian yang dilakukan oleh Natika⁵⁴ yang bertujuan untuk mengetahui peran lembaga keuangan syariah terhadap pemberdayaan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dalam pembiayaan murabahah (studi kasus BMT Istiqomah Tulungagung), dengan menggunakan kualitatif jenis

⁵³Ino Permatahati, *Faktor-faktor Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Reputasi yang dipertimbangkan Anggota dalam Memutuskan Menyimpan Dana di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

⁵⁴Intan Nur Natika, *Peran Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Istiqomah Tulungagung)*, (IAIN Tulungagung, 2016).

deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bentuk dan peran LKS yaitu menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi non-syariah, memberikan kucuran dana terhadap masyarakat yang membutuhkan, melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil BMT, kemudian jika terjadi kendala maka solusi yang menghambat proses pemberdayaan UMKM dalam pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah bisa dilakukan dengan cara menambah wawasan atau SDM bagi anggota dengan mengikuti seminar, penambahan literatur tentang BMT dan mengadakan sosialisasi serta pengarahan hingga menuju usaha yang sesuai dengan harapan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Nisa'⁵⁵ yang bertujuan untuk menguji pengaruh imbal jasa pembiayaan *ba'i bitsaman ajil*, murabahah dan syirkah terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan *ba'i bitsaman ajil* dan syirkah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota, sedangkan murabahah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Persamaan penelitian ini adalah pada tempat dan lokasi penelitian sama-sama di BMT Istiqomah

⁵⁵Khoirun Nisa', *Pengaruh Imbal Jasa Pembiayaan Ba'I Bitsaman Ajil, Murabahah dan Syirkah terhadap Keputusan menjadi Anggota di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Sholihah⁵⁶ yang bertujuan untuk menguji pengaruh piutang usaha, simpanan sukarela dan simpanan berjangka terhadap laba pada BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa piutang usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba, sedangkan simpanan sukarela dan simpanan berjangka berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap laba. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Lailiana⁵⁷ yang bertujuan untuk mengetahui studi komparatif pembiayaan murabahah di BMT Harum Tulungagung dan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dengan menggunakan metode kualitatif jenis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah berupa kebutuhan konsumtif dan produktif, sedangkan pembiayaan murabahah di BMT Harum berupa produk pembiayaan yang sering digunakan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah

⁵⁶Niswatus Sholihah, *Pengaruh Piutang Usaha, Simpanan Sukarela dan Simpanan Berjangka terhadap Laba pada BMT Istiqomah Tulungagung (Periode 2007-2015)*, (IAIN Tulungagung, 2017).

⁵⁷Anikmatul Lailiana, *Studi Komparatif Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Ummat dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Hamidah⁵⁸ yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem pengendalian internal dalam penyaluran pembiayaan murabahah BMT Istiqomah Unit II pada usaha mikro kecil di Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal sudah cukup efektif dengan menerapkan pada setiap penyaluran pembiayaan *murabahah* sesuai dengan SOP, kemudian jika terjadi kendala maka solusi yang bisa digunakan yaitu bisa dengan cara pemberian pembiayaan sesuai prosedur dan proses analisis pembiayaan dengan menggunakan prinsip 5C, mengunjungi nasabah secara intensif, memberi motivasi dan solusi bagi usaha nasabah yang mengalami surut dan memberikan surat peringatan beserta denda. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Hafni⁵⁹ yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah dan adakah perbedaan pemberian layanan

⁵⁸Nur Hamidah, *Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Dalam Penyaluran Pembiayaan Murabahah Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah unit II pada Usaha Mikro Kecil di Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

⁵⁹Nurhaida Hafni, *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada BMT Pahlawan Ngemplak, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

dari ketiga BMT tersebut, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis komparatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dari ketiga BMT tersebut tidak jauh berbeda, akan tetapi pada hasil uji analisis BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah tingkat pelayanan tidak sama, sedangkan antara BMT Istiqomah dengan BMT Sinar Amanah dan BMT Sinar Amanah dengan BMT Pahlawan tingkat pelayanan sama. Persamaan penelitian ini adalah salah satu lembaganya sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung serta variabelnya juga sama yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan hanya satu untuk tiga lembaga sedangkan penelitian yang akan saya lakukan ada tiga variabel tapi untuk satu lembaga.

Penelitian yang dilakukan oleh Mikdaroh⁶⁰ yang bertujuan untuk menguji pengaruh survey dan kualitas agunan terhadap pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat suatu hubungan yang positif dan signifikan antara survey dan kualitas agunan terhadap keputusan pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung. Maka harus diperhatikan betul adanya survey dan kualitas agunan yang mana nantinya akan berpengaruh terhadap keberlangsungan pembiayaan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

⁶⁰Nurul Mikdaroh, *Pengaruh Survey dan Kualitas Agunan terhadap Keputusan Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Nur'aini⁶¹ yang bertujuan untuk menguji pengaruh pendapatan nasabah dan tingkat margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Unit II Bago Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis penelitian lapangan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh terhadap pengambilan pembiayaan, sedangkan tingkat margin tidak berpengaruh terhadap pengambilan pembiayaan. Namun pengujian secara simultan menunjukkan bahwa pendapatan nasabah dan tingkat margin berpengaruh terhadap pengambilan pembiayaan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartanurgana⁶² yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis analisis faktor. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada 4 faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk murabahah di BMT Istiqomah Plosokandang, yaitu faktor pendapatan nasabah, faktor motivasi, faktor kualitas pelayanan dan faktor *brand image*. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah

⁶¹Yuyun Ragilia Nur'aini, *Pengaruh Pendapatan Nasabah dan Tingkat Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Unit II Bago Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2015).

⁶²Pangestu Kartanurgana, *Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Nasabah dalam Memilih Produk Murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2017).

Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari⁶³ yang bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi, preferensi dan motivasi nasabah terhadap minat memilih produk pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi, variabel preferensi dan variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat memilih produk di BMT Istiqomah Tulungagung. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Mufaidah⁶⁴ yang bertujuan untuk menguji pengaruh kepribadian, religiusitas dan pendapatan anggota terhadap tingkat pengembalian pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Unit II Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepribadian, religiusitas dan pendapatan anggota secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara statistik terhadap tingkat pengembalian pembiayaan murabahah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah

⁶³Ratna Nur Wulandari, *Pengaruh Persepsi, Preferensi dan Motivasi Nasabah terhadap Minat Memilih Produk Pembiayaan di Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2016).

⁶⁴Siti Ngapifatul Mufaidah, *Pengaruh Kepribadian, Religiusitas dan Pendapatan Anggota terhadap Tingkat Pengembalian Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Unit II Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2017).

Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanuar⁶⁵ yang bertujuan untuk menguji pengaruh tabungan *mudharabah* dan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* terhadap perkembangan usaha nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tabungan *mudharabah* dan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perkembangan usaha nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung secara parsial, sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara tabungan *mudharabah* dan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* terhadap perkembangan usaha nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Istikhomah⁶⁶ yang bertujuan untuk mengetahui apakah agama dan tingkat pendidikan mempengaruhi keputusan menjadi nasabah BMT Istiqomah Unit II Plosokandang Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor agama dan tingkat pendidikan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BMT Istiqomah

⁶⁵Tito Indra Yanuar, *Pengaruh Tabungan Mudharabah dan Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil terhadap Perkembangan Usaha Nasabah pada Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

⁶⁶Ulfi Fitriani Istikhomah, *Pengaruh Faktor Agama dan Tingkat Pendidikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih BMT Istiqomah Unit II Plosokandang Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2017).

Unit II Plosokandang Tulungagung. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan semuanya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Chusna⁶⁷ yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh modal, bagi hasil dan jenis usaha terhadap tingkat pendapatan nasabah, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan nasabah di BMT Istiqomah Unit II dan KSP PETA Tulungagung, sedangkan jenis usaha berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pendapatan nasabah di BMT Istiqomah Unit II dan KSP PETA Tulungagung. Namun secara bersama-sama modal, bagi hasil dan jenis usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan nasabah di BMT Istiqomah Unit II dan KSP PETA Tulungagung. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel bagi hasil sebagai variabel independen dan sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah adanya variabel independen tambahan yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, serta variabel dependen juga berbeda.

⁶⁷Ulfa Miftachul Chusna, *Pengaruh Kredit Usaha Mikro terhadap Tingkat Pendapatan Nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Istiqomah Unit II dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) PETA Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2016).

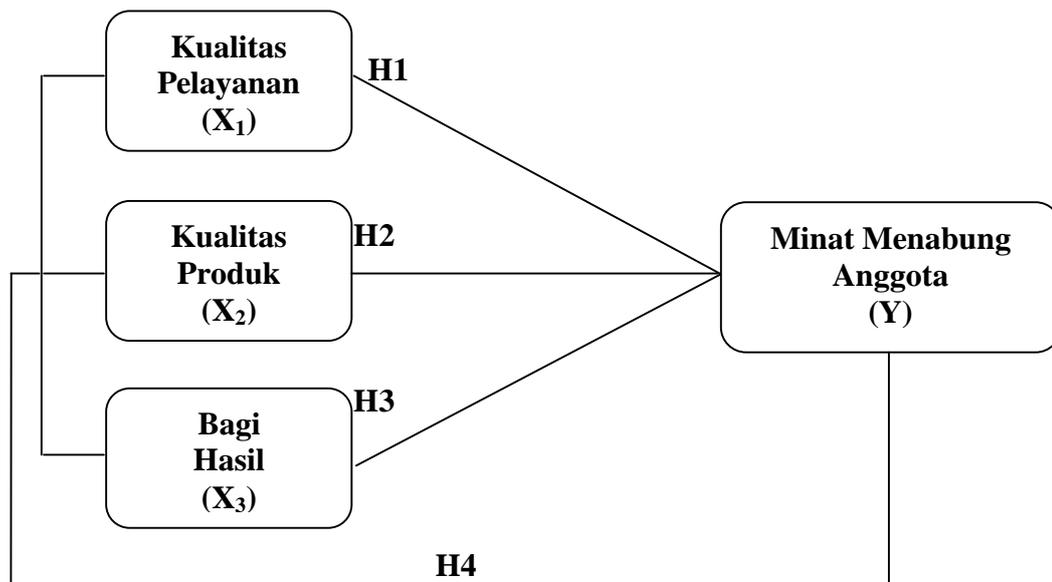
Penelitian yang dilakukan oleh Rudiana⁶⁸ yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan BBA di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan BBA di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Persamaan penelitian ini adalah salah satu lembaganya sama-sama mengadakan penelitian di BMT Istiqomah Tulungagung, dan salah satu variabelnya sama yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah adanya variabel independen tambahan yaitu kualitas produk dan bagi hasil, serta variabel dependen juga berbeda.

G. Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (*independen*) dan satu variabel terikat (*dependen*). Pengaruh kualitas pelayanan menjadi variabel bebas pertama (X_1), pengaruh kualitas produk menjadi variabel bebas kedua (X_2), pengaruh bagi hasil menjadi variabel bebas ketiga (X_3), dan minat menabung anggota menjadi variabel terikat (Y). Hubungan variabel bebas dan variabel terikat tersebut dapat dilihat dari gambar berikut:

⁶⁸Vivi Zuni Ria Rudiana, *Pengaruh Tingkat Margin, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung*, (IAIN Tulungagung, 2018).

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil
terhadap Minat Menabung Anggota



H. Hipotesis Penelitian

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Menurut para ahli hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih (suatu pernyataan tentang suatu fenomena). Atas dasar definisi tersebut, dapat diartikan bahwa hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.⁶⁹

Dari penjabaran tersebut, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

⁶⁹Syofian Siregar, *Statistka Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 28.

- H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
- H₂ : Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
- H₃ : Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.
- H₄ : Kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung.