

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran. Disamping itu, bank juga sebagai industri yang dalam kegiatan usahanya mengandalkan kepercayaan masyarakat sehingga tingkat kesehatan bank perlu dipelihara. Kestabilan lembaga perbankan sangat dibutuhkan dalam perekonomian negara. Kestabilan ini tidak hanya dilihat dari jumlah uang beredar namun juga dilihat dari jumlah bank yang ada sebagai penyelenggara keuangan.<sup>1</sup>

Di negara Indonesia sendiri, keberadaan dunia perbankan menunjukkan keeksistensiannya pada saat meletusnya krisis ekonomi yang terjadi pada akhir tahun 1997 yang juga merupakan awal mula penyebab perubahan kondisi perbankan di Indonesia. Banyak bank-bank konvensional saat itu berjumlah 240 mengalami *negative spread* yang masuk kedalam kategori bank tidak sehat yang mengakibatkan banyaknya bank yang terkena likuidasi. Namun hal ini berbeda dengan perbankan yang menggunakan prinsip syariah. Hal ini disebabkan oleh bank syariah tidak dibebani oleh nasabah membayar bunga simpanannya melainkan bank syariah hanya membayar bagi hasil yang

---

<sup>1</sup> Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), hal. 2

jumlahnya sesuai dengan tingkat keuntungan yang diperoleh dalam sistem pengelolaan perbankan syariah.

Persaingan di dunia perbankan tidak lagi menggairahkan, hal ini disebabkan jumlah bank berkurang dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan di Indonesia menurun drastis. Oleh karena itu, pihak Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat mengeluarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-undang dimaksud untuk mengatur dengan rinci landasan hukum, serta jenis-jenis usaha yang dapat diopersikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang ini memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah dan bahkan mengkonvoi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>2</sup>

Peluang tersebut tentunya disambut oleh kalangan perbankan konvensional. Dengan adanya perkembangan perusahaan perbankan di Indonesia yang semakin pesat dan memiliki landasan hukum yang memadai maka mulai banyak muncul perbankan-perbankan yang berlandaskan syariah. Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam, dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. Bank Syariah hendaknya benar-benar dioperasionalkan sesuai dengan syariah sehingga segala produk-produk yang ditawarkan dan dihasilkan dari Bank Syariah dapat membawa kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin. Tujuan dari pendirian perbankan yang berlandaskan syariah ini

---

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, ( Jakarta : PT.Gema Insani,2001), hal. 26

adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya yang berlandaskan Al-Qur'an dan As Sunnah.

Beberapa bank yang dikonversi dan bahkan sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka divisi atau cabang syariah dalam institusinya. Sebagian lainnya bahkan berencana mengkonversi diri sepenuhnya menjadi bank syariah. Selain itu sejumlah bank mulai membenahi manajemen serta melakukan strategi yang tepat, guna meraih nasabah secara maksimal dengan melalui penawaran di berbagai produk-produknya. Munculnya produk-produk baru dengan beraneka ragam fasilitas, akhirnya memaksa para bankir untuk menentukan suatu cara yang tepat dan menjadikan produk yang ditawarkan berbeda dengan produk-produk bank lain.<sup>3</sup>

Langkah strategis pengembangan perbankan syariah yang telah di upayakan antara lain adalah dengan cara pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang Unit Usaha Syariah (UUS) atau konversi sebuah bank konvensional menjadi bank syariah. Langkah strategis ini merupakan respon dan inisiatif dari perubahan Undang – Undang perbankan no. 10 tahun 1998. Undang-undang pengganti UU no.7 tahun 1992 tersebut mengatur dengan jelas landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat

---

<sup>3</sup> Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah...*, hal. 4

dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah.<sup>4</sup> Berikut ini adalah data mengenai perkembangan Perbankan Syariah:

**Tabel 1.1**  
**Data Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia**

<b>Indikasi</b>	<b>1998</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>	<b>KP/UUS</b>
<b>BUS</b>	1	2	3	3	3	3	5	6
<b>UUS</b>	–	8	15	19	20	25	27	25
<b>BPRS</b>	76	84	88	92	105	114	131	139

Sumber diambil dari Publikasi Bank Indonesia

Peluang ini diambil oleh Bank Jatim yang merupakan bank konvensional yang peka terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga Bank Jatim membentuk Unit Usaha Syariah yang didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal: persetujuan prinsip pendirian Unit Usaha Syariah, pembukaan kantor cabang syariah dan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 juli 2007 perihal izin pembukaan kantor cabang Syariah.

Operasional Bank Jatim Syariah diresmikan pada hari selasa tanggal 21 agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 syahban 1428H. Dalam perjalannya selama 7 tahun beroperasi bank jatim syariah telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan *financial*

<sup>4</sup> BI.go.id, diakses tanggal 09 Februari 2016, pukul 15.35 WIB.

yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.<sup>5</sup>

Untuk itu Bank Jatim Cabang Syariah Kediri membaca peluang tersebut dan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah, dengan cara meningkatkan kinerja operasionalnya agar dapat melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh. Pihak bank jatim syariah menawarkan berbagai produk yang beragam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Disamping itu Pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sangat memperhatikan perilaku nasabahnya mengapa melakukan pembelian jasa dan memilih produk yang baik untuk menabung maupun meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank. Untuk meningkatkan efektifitas Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lebih mengutamakan pada kualitas produk. Dengan program pengembangan kualitas produk yang diarahkan kepada variasi produk yang beragam yang didukung oleh keunikan value yang ditawarkan (saling menguntungkan) dan dukungan jaringan kantor yang luas dan penggunaan standar nama produk yang mudah dipahami.<sup>6</sup>

Aktivitas yang tidak kalah penting dalam Bank Jatim Cabang Syariah adalah pendanaan dan juga pembiayaan. Upaya penghimpun dana dirancang sedemikian rupa agar menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah. Prinsip operasional pada Bank Syariah dalam penghimpunan dana terdapat prinsip wadiah dan mudharabah. Sedangkan

---

<sup>5</sup> [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id), diakses tanggal 1 Maret 2016, pukul 16:03 WIB.

<sup>6</sup> Ingrid Tan, *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*, (Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), hal. 65

dalam pembiayaan sering digunakan untuk menunjukkan aktivitas yang utama dalam bank syariah, karena berhubungan dengan rencana memperoleh pendapatan. Sebagai upaya memperoleh pendapatan yang maksimal mungkin, aktivitas pembiayaan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menganut asas syariah yakni berupa sistem bagi hasil.<sup>7</sup>

Berikut ini data produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada Bank Jatim Syariah Kediri:

**Tabel 2.1**

<b>PRODUK PENDANAAN</b>	<b>PRODUK PEMBIAYAAN</b>
1. Tabungan Barokah	1. Multiguna Syariah
2. TabunganKu iB	2. Produk kafalah
3. Tabungan Simpel iB	3. Emas iB Barokah
4. Tabungan Haji Amanah	4. Kepemilikan Logam Emas (KLE) iB Barokah
5. Giro Amanah	5. Konsumtif dan Produktif
6. Deposito Barokah	6. Umroh iB Maqbula
	7. KPR iB Griya Barokah
	8. Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)
	9. Pembiayaan Koperasi (PKDP dan PKPA)

Sumber: Brosur Bank Jatim Kediri Cabang Syariah

Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank syariah yang akan memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan hal tersebut untuk mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank, karena bagaimanapun nasabah dalam

<sup>7</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen*..., hal. 164

perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhannya. Kesan utama nasabah terhadap suatu perbankan tergantung dari hasil perbankan tersebut. Nasabah mau menggunakan produk dari suatu perbankan syariah banyak dipengaruhi oleh kualitas. Itulah sebabnya perbankan harus memberikan perhatian terhadap kualitasnya agar produk yang dijalankan dapat menarik banyak calon nasabah.<sup>8</sup>

Faktor lain yang dapat mendongkrak pangsa pasar dalam dunia perbankan yaitu dengan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya adalah citra perusahaan. Citra bagi perbankan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dan Citra perbankan syariah yang baik akan melekat pada benak nasabah akan menambah kepuasan nasabah. Bagi perusahaan, memiliki citra perusahaan atau reputasi yang baik merupakan faktor yang sangat penting karena citra yang baik akan memberikan berbagai macam manfaat. Perusahaan yang reputasinya baik akan mendorong konsumen untuk membeli produk yang dihasilkan, mempertinggi kemampuan bersaing, menghambat masuknya pesaing dalam industri, serta mampu mendorong semangat kerja para karyawannya.

Dalam upaya pembentukan citra suatu perusahaan, memerlukan sebuah alat bantu yang akan digunakan sebagai sarana mewujudkan strategi-strategi untuk membangun citra. Salah satu alat yang digunakan oleh perusahaan guna membentuk reputasi dan citra dengan melalui kesediannya dalam tanggung jawab sosial. Seperti yang termuat dalam media online situs bank jatim syariah

---

<sup>8</sup> M. Manullang, *Pengantar Bisnis*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2008), hal. 194.

pada tanggal 30 April 2014, sebagai bentuk kepedulian bank jatim terhadap masyarakat, sosial, dan lingkungan sekitar pasca erupsi gunung kelud yang melanda wilayah Kediri dan sekitarnya memberikan bantuan berupa bahan bangunan kepada MTSN Puncu Kabupaten Kediri. Bantuan yang merupakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank Jatim di bidang pendidikan ini, dimaksudkan untuk membantu MTSN Puncu dalam perbaikan gedung sekolah yang rusak akibat erupsi gunung kelud.<sup>9</sup>

Untuk mengambil keputusan menjadi nasabah di suatu bank, masyarakat tentunya melihat berbagai aspek, seperti tempat yang strategis, pelayanan yang ramah, keragaman produk, kemudahan dalam bertransaksi. Dengan pembiayaan yang mudah dipahami dan mudah dimengerti serta tidak menyulitkan, dan dengan margin yang diambil pihak bank tidak memberatkan nasabah sesuai dengan keputusan bersama dapat menarik minat nasabah untuk menabung. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu pembelian yang diartikan sebagai suatu sikap dan niat untuk berperilaku di masa depan dan diekspresikan melalui hal-hal seperti membeli produk dari suatu bank dan niat untuk menambah jumlah tabungan. Berikut ini perkembangan jumlah nasabah penabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri:

---

<sup>9</sup> [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id), diakses pada tanggal 1 Maret 2016 pukul 22:53 WIB.



**Tabel 3.1**

Perkembangan Jumlah Nasabah Penabung Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Nama Produk	Jumlah Nasabah		
	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016 (bulan April)
1. Giro Amanah	11 orang	24 orang	30 orang
2. Tabungan Barokah	541 orang	875 orang	958 orang
3. Tabungan Haji Amanah	631 orang	727 orang	750 orang
4. Tabunganku iB	930 orang	1487 orang	1773 orang
5. Tabungan Simple iB	157 orang	242 orang	319 orang
6. Deposito Barokah	76 orang	111 orang	139 orang
<b>Total Jumlah Nasabah</b>	<b>2143 orang</b>	<b>3466 orang</b>	<b>3969 orang</b>

Sumber diambil dari Laporan Keuangan Bank Jatim Syariah

Sedangkan jumlah nasabah dalam pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kediri.

**Tabel 4.1**

Jumlah Nasabah Pembiayaan

Tahun	2015
Pembiayaan	338 orang
Jumlah Nasabah	338 orang

Sumber diambil dari Laporan Keuangan Bank Jatim Syariah

Berdasarkan paparan penjelasan di atas, yang menjadi alasan peneliti mengambil objek penelitian Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pertama adalah karena peneliti merasa bahwa keberadaan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini diharapkan benar-benar mampu menjaga kualitas produk dan citra perusahaan dengan menjalankan visi misi serta tugas-tugasnya sebagai perbankan yang menyandang gelar syariah dan mampu bersaing dengan bank-bank lainnya demi menjaga dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadapnya.

Kedua adalah karena melihat perkembangan jumlah nasabah penabung dari tahun 2014 hingga tahun 2016 bulan April di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang mengalami perkembangan cukup pesat sehingga peneliti tertarik untuk meneliti apa yang menjadi penyebab atau faktor perkembangan jumlah nasabah tersebut. Oleh karena itu, dari uraian diatas menarik untuk dikaji lebih dalam, tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri”**.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Penelitian tentang kualitas produk, citra perusahaan terhadap keputusan nasabah menabung ini mengambil tempat di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 50B Kediri. Penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada :

- a. Pertama, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan adalah faktor utama untuk mendorong nasabah dalam penggunaan produk dan membentuk kesetiaan nasabah yang berpengaruh pada *revenue* jangka panjang. Jika nasabah puas terhadap produk maka sikapnya terhadap perusahaan akan membaik dan sikap tersebut akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.

- b. Kedua, Bank Jatim Syariah sebagai salah satu perbankan syariah yang memiliki potensi yang besar dalam mengembangkan perekonomian yang berbasis nilai Islam.
- c. Ketiga, banyaknya penelitian sejenis dengan mengambil cakupan objek penelitian yang luas. Pemilihan lokasi penelitian yang lebih spesifik diharapkan mampu menghadirkan hasil penelitian yang lebih berkualitas.

## 2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah dan tidak meluas. Oleh karena itu skripsi ini membatasi masalah sebagai berikut

- a. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian mengenai kualitas produk yang terdiri dari pendanaan dan juga pembiayaan.
- b. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian pada beberapa nasabah di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
- c. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi riil dilapangan maka peneliti hanya berfokus pada Kualitas Produk dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung khususnya pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab

segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk pendanaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ?
2. Apakah kualitas produk pembiayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ?
4. Apakah kualitas produk dan citra perusahaan secara silmultan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara parsial kualitas produk pendanaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
2. Untuk menguji secara parsial kualitas produk pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
3. Untuk menguji secara citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
4. Untuk menguji secara simultan kualitas produk dan citra perusahaan yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

## **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

### **Hipotesis 1**

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

### **Hipotesis 2**

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara signifikan pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh secara signifikan pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

### **Hipotesis 3**

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara signifikan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh secara signifikan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

### **Hipotesis 4**

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk, dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan citra

perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

Untuk hipotesis statistik sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

**Jika Probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.**

**Jika Probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.**

## **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini yaitu :

### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh kualitas produk dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.
- b. Untuk menambah referensi tentang kajian perbankan serta sebagai bahan referensi penelitian yang sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang perbankan syariah terkait pengaruh kualitas produk dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

#### b. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah nilai pengetahuan mengenai perbankan syariah yang terkait kualitas produk dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung, serta sebagai sumbangan kebendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

c. Bagi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Memberikan informasi bagi pengelola perbankan terkait keputusan masyarakat untuk menabung. Apabila dikaitkan dengan kualitas produk dan citra perusahaan.

d. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dapat menjadi referensi tentang penelitian yang sejenis terkait kualitas produk dan citra perusahaan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

## **G. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi Konseptual

- a. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu yang mempunyai kualitas dan bermutu baik.<sup>10</sup>
- b. Produk adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dip roses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.<sup>11</sup>
- c. Pendanaan adalah penyediaan dana.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2002), hal. 603

<sup>11</sup> Ibid, hal. 806

- d. Pembiayaan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.<sup>13</sup>
- e. Citra Perusahaan adalah gambaran mengenai dunia perusahaan.
- f. Keputusan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.
- g. Nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan (menabung, melakukan pembiayaan) di bank/lembaga keuangan.<sup>14</sup>
- h. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.<sup>15</sup>

## 2. Definisi Operasional

- a. Kualitas Produk, adalah salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing.
- b. Pendanaan, adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan maupun deposito.
- c. Pembiayaan, adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang.

---

<sup>12</sup> Ibid, hal 235

<sup>13</sup> Ibid, hal 240

<sup>14</sup> Em Zul Fajri, dkk., *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Difa Publisher), hal. 635.

<sup>15</sup> Ibid, hal. 586



- d. Citra Perusahaan, adalah kesan yang dipikirkan dan yang diketahui oleh seseorang atau kelompok mengenai suatu hal yang baik bagi perusahaan maupun produknya yang diperoleh dari pengalaman
- e. Keputusan Nasabah Menabung, adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang nasabah dalam melakukan transaksi pada bank secara sadar dan atas keinginan pribadi masing-masing.

## H. Sistematika Pembahasan

Adapun Sistematika penyusunan skripsi dengan metode penelitian kuantitatif ini, diperincian dari menjadi 3 bagian utama, yaitu:

Bagian Awal	Bagian awal ini terdiri dari : halaman sampul depan, halaman judul, halaman persembahan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.
Bagian Inti	
BAB I	Pendahuluan, terdiri dari (a) latar belakang, (b) identifikasi dan pembatasan masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) hipotesis penelitian, (f) kegunaan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi
BAB II	Landasan Teori, terdiri dari (a) Diskripsi teori, (b) penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual/kerangka berfikir penelitian
BAB III	Metode Penelitian, terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) variabel penelitian, (c) populasi dan sampel penelitian, (d) kisi-kisi instrument, (e) instrument penelitian, (f) data dan sumber data, (g) tehnik pengumpulan data, (h) analisis data.
BAB IV	Hasil penelitian, terdiri dari Deskripsi data dan pengujian hipotesis.

- BAB V Pembahasan terdiri dari, pembahasan Rumusan masalah 1, Pembahasan Rumusan Masalah II, dan Pembahasan Rumusan Masalah III
- BAB VI Penutup, terdiri dari : (a) kesimpulan, (b) implikasi penelitian, (c) saran
- Bagian Akhir Bagian akhir ini terdiri dari : (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) daftar riwayat hidup.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Tim Penyusun Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Program Sarjana Strata Satu (S-1), Pedoman Penyusunan Skripsi. ( Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2015), hal. 26