

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Baitul Maal Wat Tamwil adalah koperasi dalam melakukan kegiatan usahanya baik berupa founding maupun financing yang mengacu pada aturan UU tahun 1992 tentang perkoperasian Usaha Simpan Pinjam oleh koperasi, keputusan Menteri negara koperasi dan usaha kecil dan menengah Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan Menteri Negara koperasi dan usaha kecil dan menengah 35.2/Per/M.KUKM/X/2007 tentang pedoman standart operasional manajemen koperasi jasa keuangan syariah.

Dalam operasionalnya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) mempunyai fungsi yaitu penyaluran dana dan penghimpunan dana. Adapun dalam penyaluran dana terdapat dua bentuk kegiatan yaitu sosial dan bisnis. Untuk kegiatan sosial pihak BMT mempunyai produk yang disebut dengan Qordul Hasan pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil atas nasabah dan tanpa adanya jaminan dari nasabah. Sedangkan dalam bisnis yaitu, pembiayaan Musyarakah kerjasama antara BMT dan nasabah atau anggota dengan modal tidak seluruhnya, pembiayaan Murabahah pembiayaan dengan akad jual beli pihak BMT menyediakan barang dan pihak nasabah yang membutuhkan barang, BBA (pembiayaan Bai' Bitsaman dengan kad jual beli). Adapun dalam pengimpunan simpanan atau tabungan yang menga yaitu, simpanan

pokok simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT, simpanan wajib simpanan yang wajib dibayarkan setiap bulan, simpanan pokok khusus simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan pemupukan modal BMT, simpanan sukarela dengan pola mudarabah (mudarabah biasa simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas dan deposito berjangka simpanan anggota BMT yang jumlahnya tertentu), simpanan investasi khusus simpanan khusus bagi perorangan atau kolektif, simpanan haji simpanan khusus bagi perseorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan haji dan simpanan pensiun simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan sudah pensiun.¹

BMT merupakan kepanjangan dari Baitul Maal Wat Tamwil yang menjalankan dua fungsi dalam penyaluran dana kepada masyarakat. Untuk Baitul Maal melakukan kegiatan sosial dakwah seperti sodaqoh, infaq, dan yang lainnya yang bersifat membantu pada dhuafa atau 8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muaf, sabillillah, ghorim hamba sahaya, amil, musfir, dan termasuk anak-anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Sedangkan Baitul Tamwil melakukan kegiatan bisnis berupa penyaluran dan penghimpunan dana yang bersifat produktif seperti tabungan, pembiayaan, investasi, dan saham.²

Sesuai data yang ada hingga akhir tahun 2015 anggota BMT tercatat sebanyak 12.129 orang dengan rincian sebagaimana table berikut :

¹Rapat Tahunan Anggota (RAT), Tahun 2015.hal 15.

²PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), .http:pinbuk-Tulungagung.blogspot.co.id di akses tgl 24 juni

TABEL PERKEMBANGAN ANGGOTA BMT PAHLAWAN

	Anggota	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Pendiri / Anggota Tetap	61 orang	61 orang
2	Penanam Simpoksus	63 orang	63 orang
3	Penyimpanan / Penabung	10.337 orang	10.900 orang
4	Penerima pembiayaan	1.435 orang	1.105 orang
	Total	11.896 orang	12.129 orang

Sumber : RAT 2015

Dari table dapat kita lihat bahwasannya perkembangan jumlah nasabah mengalami peningkatan kecuali nasabah pembiayaan. Dengan demikian dapat disimpulkan pada setiap tahunnya nasabah mengalami pertumbuhan khususnya nasabah penabung. Dengan kata lain BMT berhasil menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk BMT khususnya produk penghimpunan dana.

Produk tabungan atau simpanan dibagi menjadi tujuh macam. Dari semua produk terdapat satu produk yang lebih mendominasi dari produk yang lainnya, yaitu tabungan mudarabah.

Table nasabah penabung

Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015
25.310.779.902	26.394.971.421	28.681.877.378	-
9.106 nasabah	9.512 nasabah	10.337 nasabah	10.900 nasabah

Sumber : RAT 2014 dan 2015

Dari data diatas dapat kita lihat , dimulai pada tahun 2012 sampai 2015 jumlah nasabah penabung mengalami perkembangan yang cukup

signifikan. Namun data tersebut tidak menunjukkan jumlah nasabah yang menggunakan setiap produk simpanan dalam BMT. Namun demikian tabungan mudharabah adalah produk simpanan yang paling diminati dari sekian banyak produk simpanan yang ada di BMT. Pada tahun 2014 jumlah nasabah tabungan mudharabah sejumlah 450 anggota, pada tahun 2015 nasabah tabungan mudharabah meningkat kurang lebih 585 nasabah tabungan mudharabah. Dengan acuan data tersebut saya akan mengambil beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab banyaknya nasabah yang tertarik menggunakan produk tabungan mudharabah dan memutuskan untuk melakukan pembelian produk tabungan mudharabah.

Tabungan Mudharabah ini merupakan produk simpanan yang memiliki nasabah paling banyak daripada produk simpanan yang lainnya. Banyak keunggulan yang ditawarkan dalam produk ini, misalnya dilihat dari kepercayaan nasabah sendiri, didukung dengan berdirinya BMT dari tahun 1996 sampai sekarang, bagi hasil yang diberikan cukup kompetitif dan masih bisa bertahan dalam persaingan antara lembaga lain, kualitas produk yang ditawarkan bisa kita lihat dari segi pelayanan yang tidak dikenakan biaya administrasi serta bagi hasil yang cukup menarik minat calon anggotanya, kesejahteraan nasabah bisa dirasakan setelah pemakaian produk tersebut. Jika nasabah merasa puas setelah pemakaian, dengan sendirinya nasabah akan lebih meningkatkan loyalitasnya terhadap BMT. Dengan didukung perjanjian khusus yang dibuat kedua belah pihak antara nasabah dan lembaga.

Faktor kepercayaan merupakan salah satu prinsip yang diberikan oleh pihak BMT atau lembaga pada nasabahnya. Setiap lembaga keuangan yang berbentuk bank maupun non bank eksistensinya tergantung pada masyarakat terhadap lembaga keuangan tersebut. BMT Pahlawan Tulungagung merupakan lembaga yang menjalankan usaha dalam bidang jasa pelayanan keuangan yang berbasis syariah. BMT Pahlawan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni sistem bagi hasil atau tanpa bunga. BMT Pahlawan beroperasi sejak 10 November 1996. Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternative. Sebagai mitra pengusaha kecil, BMT Pahlawan bertekad membantu mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka. Kadar kepercayaan masyarakat terhadap eksistensinya suatu lembaga, yang sudah maupun yang akan menyimpan dana atau yang telah menggunakan jasa-jasa bank tersebut. Kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan merupakan unsur paling pokok dari eksistensi suatu lembaga keuangan tersebut. Sedangkan kepercayaan itu sendiri adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai.³

³I Gede Yogi Pramana, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan

Faktor Bagi Hasil biasa dikenal juga dikenal juga dengan istilah profit sharing. Menurut kamus besar ekonomi profit sharing berarti pembagian laba. Bagi hasil adalah tata cara pembagian hasil usaha antara pemilik dana (shahibul mall) dan pengelola dana (mudharib) dalam kegiatan kerjasama. Pada mekanisme lembaga keuangan syariah pendapatan bagi hasil ini berlaku untuk produk-produk penghimpunan dan penyertaan modal, baik penyertaan menyeluruh maupun sebagian atau bentuk bisnis korporasi (kerjasama). Keuntungan yang dibagi hasilkan harus di bagi secara proporsional antara shahibul maal dengan mudharib sesuai dengan proporsi yang disepakati sebelumnya.⁴ Bagi hasil dalam setiap kerjasama ditentukan pada awal perjanjian, hal ini dikarenakan faktor bagi hasil merupakan faktor yang cukup penting dan merupakan faktor daya tarik dari setiap transaksi yang dilakukan oleh setiap orang. Nasabah akan melihat lebih jauh seberapa besar faktor bagi hasil dapat bersaing secara kompetitif dengan lembaga keuangan lainnya untuk mempertahankan eksistensinya dalam dunia perbankan.

Faktor kualitas produk Menurut Juran kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (fitness forus) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁵ Adapun kualitas produk tabungan Mudarabah bisa dilihat dari pengertian William J. Stanton Mendefinisikan produk dalam 2 (dua) pengertian dasar, yaitu: sempit Produk adalah sekumpulan atribut fisik

Nasabah dan loyalitas nasabah di Bank Mandiri cabang Veteran Denpasar Bali, Skripsi, (Denpasar: Universitas Udayana, 2015)

⁴Muhammad, *Bank Syariah Analisis, Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2005) hal 26

⁵Nure Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bojongkerta Bogor selatan, Ghaila Indonesia., 2005) hal 2

nyata (tangible) yang terkait dalam sebuah bentuk yang dapat diidentifikasi. Sedangkan dalam arti luas Produk adalah sekumpulan atribut yang nyata (tangible) dan tidak nyata (intangible) di dalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestive pabrik, prestive pengecer dan pelayanan dari pabrik serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai suatu yang bisa memuaskan keinginannya. Kesimpulannya adalah bahwa konsumen membeli tidak hanya sekedar kumpulan atribut fisik, tetapi pada sarannya mereka membayar sesuatu untuk memuaskan keinginan. Dengan demikian, bagi suatu perusahaan yang bijaksana bahwa menjual manfaat (benefit) produk tidak hanya produk saja (manfaat intinya) tetapi harus merupakan suatu sistem.⁶ Dari teori diatas produk tabungan mudarabah memiliki fungsi tangible dan intangible. Untuk tangible merupakan atribut fisik yang terkait dengan bentuk atau barang. Sedangkan intangible merupakan atribut yang tidak nyata atau tidak berwujud (intangibility) jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasa, di dengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian⁷.

Faktor Kesejahteraan merupakan suatu kajian yang melakukan telaah teoritis, metodologis maupun praktis guna meningkatkan kualitas derajat kehidupan masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial, pemenuhan kebutuhan manusia dan pemaksimalan kesempatan manusia

⁶Marius P. Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 1999) hal 127

⁷<http://spocjournal.com/ekonomi/marketing/service-intangible-product.html>.
Diakses 15 juli

untuk berkembang⁸ kesejahteraan merupakan juga suatu kondisi di mana masyarakat terpenuhi semua kebutuhan dasar mereka seperti kebutuhan fisik dan sosial, sehingga masyarakat merasa baik dan aman serta mampu menjalankan fungsi sosialnya. Kesejahteraan meliputi semua bidang kehidupan manusia. Mulai dari ekonomi, sosial, budaya, iptek, dan pertahanan keamanan nasional dan masih banyak yang lainnya.

Aspek-aspek kesejahteraan masyarakat itu setidaknya menyentuh dua dimensi yaitu dimensi jasmaniyah dan dimensi rohaniyah. Dimensi jasmaniyah terdiri dari pemenuhan kebutuhan Sandang, Pangan dan Papan. Dari ketiga hal tersebut sudah terpenuhi secara keseluruhan maka bisa dikatakan bahwa masyarakat telah mengalami kesejahteraan jasmani. Sedangkan dimensi rohaniyah terdiri dari terpenuhinya kebutuhan rohani yang berkaitan dengan pendidikan dan agama serta terpenuhinya kebutuhan hiburan seperti rekreasi. Dari hal tersebut sudah terpenuhi secara keseluruhan maka bisa dikatakan bahwa masyarakat telah mengalami kesejahteraan rohaniyah.

Hal inilah yang menjadi daya tarik untuk tabungan Mudharabah yang hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Banyaknya nasabah yang berminat pada tabungan Mudharabah ini, membuktikan bahwa banyak masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah atau menjadi nasabah bank syariah. Nasabah yang menggunakan jasa bank syariah didasarkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Tabungan memegang

⁸Isbandi Rukminto Adi, *"Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial"*, (Jakarta : FISP UI Press, 2004) hal 8, *Skripsi* Imron Fuadi.

peranan penting dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Secara mikro tabungan berperan menjaga konsumsi masa datang dan bahkan di sepanjang waktu dalam rangka memperoleh tingkat kemakmuran sepanjang hidup, sedangkan secara makro tabungan merupakan sumber investasi guna mendorong pertumbuhan ekonomi untuk mencapai realitas cita-cita masyarakat sejahtera, berkemakmuran dan yang berkeadilan. Dan dengan tabungan Mudarabah ini saya sebagai peneliti bisa mengatakan bahwa nasabah tabungan Mudarabah mendapat kesejahteraan karena tingkat perkembangan yang cukup signifikan yang terdapat dalam tabel RAT 2015.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka saya peneliti ingin menganalisis dari keempat faktor diatas apakah benar faktor-faktor tersebut yang menyebabkan nasabah mengambil keputusan memilih tabungan Mudarabah .Dengan beberapa alasan tersebut saya mengambil judul “*Analisis Faktor yang menyebabkan Nasabah Memutuskan Memilih Tabungan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung*”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah?
2. Apakah faktor bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah?
3. Apakah faktor kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah?

4. Apakah faktor kesejahteraan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan mudharabah?
5. Apakah secara bersamaan faktor kepercayaan, bagi hasil, kualitas produk dan kesejahteraan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih Tabungan Mudharabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan Mudharabah.
2. Untuk mengetahui apakah faktor Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan Mudharabah.
3. Untuk mengetahui apakah faktor Kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan Mudharabah.
4. Untuk mengetahui apakah faktor kesejahteraan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan Mudharabah.
5. Untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan, Bagi hasil, Kualitas produk, Kesejahteraan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan Mudharabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis (keilmuan)
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan untuk menanbah wawasan tentang faktor yang menyebabkan dan mempengaruhi keputusan nasabah

- b. Sumbangsih pemikiran dalam bidang kegiatan penyusunan skripsi berikutnya yang terkait dengan tema yang sama.
2. Secara praktis (lembaga)
 - a. Bagi lembaga Memberikan sumbangan pemikiran sesuai dengan tema Tabungan Mudharabah khususnya dalam industri perbankan syariah.
 - b. Bagi peneliti digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan yang tertarik dalam industry perbankan syariah.
 - c. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan konsep dalam pemecahan masalah khususnya bagi mahasiswa IAIN Tulungagung

E. Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian tentang kepercayaan, bagi hasil, kualitas produk, kesejahteraan dan keputusan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung ini perlu dibatasi, agar penjelasannya tidak malampaui batas atau berlebihan dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan pembahasan. Oleh karena itu, peneliti hanya akan meneliti faktor yang menjadi penyebab atau yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan pembelian lebih fokusnya tentang kepercayaan, bagi hasil, kualitas produk, kesejahteraan dan keputusan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung dan pengaruhnya terhadap keadaan BMT.

F. Hipotesa Penelitian

Hipotesis bisa diartikan sebagai proposisi atau hubungan antara dua atau lebih konsep atau variabel (generalisasi konsep) yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian empiris.⁹Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka konsep yang ada maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 : Faktor Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
 H_a : Faktor Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
2. H_0 : Factor Bagi hasil tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
 H_a : Faktor Bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
3. H_0 : Faktor Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
 H_a : Faktor Kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
4. H_0 : Faktor Kesejahteraan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
 H_a : Faktor Kesejahteraan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
5. H_0 : Faktor Kepercayaan, Bagi hasil, Kualitas produk, dan Kesejahteraan secara bersama-sama tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah.

⁹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 46

H_a : Faktor Kepercayaan, Bagi hasil, Kualitas produk, dan Kesejahteraan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah.

G. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti perlu untuk memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi ketidaksamaan atau kerancuan pemahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1. Secara Konseptual

a) analisis

Istilah analisis dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).¹⁰ analisis yang dimaksud adalah analisis faktor yang menyebabkan nasabah memutuskan memilih tabungan mudarabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

b) faktor

Hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.¹¹ faktor yang dimaksud adalah faktor yang

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses diakses pada 27 Juli 2016 dari <http://kbbi.web.id/analisis>.

¹¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses diakses pada 27 Juli 2016 dari <http://kbbi.web.id/faktor>.

menjadi penyebab nasabah memutuskan memilih tabungan mudarabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

c) Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya.¹²

d) Bagi Hasil

Bagi Hasil biasa dikenal juga dikenal juga dengan istilah profit sharing. Menurut kamus besar ekonomi profit sharing berarti pembagian laba. Namun secara istilah profit sharing merupakan distribusi beberapa bagian laba pada para pegawai dari suatu perusahaan.¹³

e) Kualitas Produk

Menurut Juran kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.¹⁴

f) Kesejahteraan

¹²Rinda Astuti, Mariska Dewi. I, dan M Nasrullah, Pengaruh Kepercayaan, kepuasan terhadap Loyalitas dengan kepemimpinan pengurus sebagai variable moderating, jurnal penelitian Studi kasus, Vol. 10, No. 2, November 2013. hal 258

¹³ Muhammads Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta :UII Press,2004). hal 120

¹⁴ Nure Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bojongkerta Bogore selatan, Ghaila Indonesia, 2005). hal 2

Kesejahteraan merupakan suatu kajian yang melakukan telaah teoritis, metodologis maupun praktis guna meningkatkan kualitas derajat kehidupan masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah social, pemenuhan kebutuhan manusia dan pemaksimalan kesempatan manusia untuk berkembang.¹⁵

g) Tabungan

Tabungan menurut Undang-Undang Perbankan NO. 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditareik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁶

h) Mudarabah

Al Mudharabah sendiri mempunyai pengertian yang berasal dari kata dharaba yang berarti mendorong, memindahkan suatu benda dari satu tempat ke tempat lain. Atau dharrb yang berarti perjalanan. Pemilik dana (penyimpan) disebut Shahibul Maal dan penerima dana (penerima simpanan) disebut Mudharib. Al Mudharabah adalah suatu akad kerjasama untuk melaksanakan suatu usaha antara pihak. Yaitu pihak penyedia modal atau dana (shahib al mall) dan pihak yang mengelola usaha (mudhorib)

¹⁵Isbandi Rukminto Adi, "Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial, (Jakarta : FISP UI Press, 2004) hal 8, Skripsi Imron Fuadi.

¹⁶ Kasmir., *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (edisi revisi)*, (PT Raja Grafindo persada, 2001) hal 74

dimana keuntungan usaha akan di bagi sesuai nisbah yang telah disepakati.

i) keputusan

Keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Philip Kotler juga mengemukakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternative, membuat keputusan dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.¹⁷

j) BMT

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, daam rangka mengangkat derajat dan martabat serta mebela kepentingan kaum fakir.¹⁸

2. Secara Operasional

Analisis Faktor yang menyebabkan Nasabah Memutuskan Memilih Tabungan Mudarabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Adapun faktor yang mungkin menjadi penyebab nasabah memutuskan memilih tabungan mudarabah yaitu kepercayaan, bagi hasil, kualitas produk, kesejahteraan setelah pembelian produk tabungan mudarabah di BMT Pahlawan Tulungagung..

¹⁷Philip Kotler, terj. Bob Sabran, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), hal. 234

¹⁸Fitri, Ika, *Koperasi Syariah*, (Surakarta : PT Era Adicitra Intermedia, 2012), hal.49.

Faktor yang pertama, Kepercayaan merupakan prinsip utama dalam melakukan transaksi atau kontrak. dalam sebuah transaksi antara pihak pertama dan pihak kedua harus dilandasi adanya sebuah kepercayaan dan komitmen antara keduanya sehingga tidak menimbulkan kerugian di kemudian hari. BMT menerapkan prinsip kepercayaan dalam setiap transaksinya untuk menyakinkan anggota atau nasabahnya untuk mempercayakan dana yang dititipkannya pada lembaga.

Kedua bagi hasil merupakan faktor yang paling diminati nasabah dari sekian banyak faktor yang ada, bagi hasil yang ditawarkan cukup kompetitif jika dibandingkan dengan tingkat bagi hasil yang ditawarkan lembaga lain. dan faktor inilah yang menurut nasabah menjadi daya tarik dari produk Tabungan Mudarabah di BMT Pahlawan.

Ketiga kualitas produk, yang dimaksud produk disini yaitu sesuatu barang atau jasa yang bisa membantu kebutuhan dan keinginan konsumen serta beraneka ragam produk yang bisa memberikan manfaat disertai dengan prinsip-prinsip syariah. Sedangkan kualitas itu sendiri merupakan atribut pelengkap dari produk itu sendiri karena kualitas tidak dapat dilihat, diraba, didengar ataupun dicium. Maka dari itu kualitas disini bisa kita lihat dari pelayanan yang diberikan setelah penggunaan produk tabungan Mudarabah.

Keempat kesejahteraan, kesejahteraan merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan masyarakat yang berupa kebutuhan jasmani

maupun rohani terpenuhi semua. Hal ini bisa dilihat dengan tingkat penggunaan produk tabungan mudarabah tersebut. Kesejahteraan anggota atau nasabah akan meningkat seiring dengan peningkatan penggunaan dan disertai dengan loyalitas yang tinggi terhadap lembaga.

Keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu salah satu bagian dari perilaku nasabah dalam menilai, mendapatkan, mencari informasi dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Nasabah diartikan sebagai seseorang atau pelanggan yang berhubungan dengan pihak lembaga keuangan BMT Pahlawan.

Jadi keputusan nasabah dapat disimpulkan bahwa seseorang atau pelanggan yang berperilaku dengan cara menilai, mendapatkan dan mencari informasi serta mempergunakan barang dan jasa.

Demikian kesimpulan yang dapat diambil yaitu dari 4 faktor yang diambil sebagai variabel penelitian peneliti ingin membuktikan bahwa keempat faktor tersebut adalah salah satu yang menjadi penyebab anggota atau nasabah memutuskan memilih tabungan mudarabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu penulisan

skripsi ini dibagi dalam beberapa bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, yang terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Hipotesis Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah, Sistematika Pembahasan

BAB II : Landasan teori, terdiri dari: Diskripsi Teori, terdiri dari tinjauan tentang faktor kepercayaan, Bagi Hasil, Kualitas Produk, Kesejahteraan dan Keputusan Nasabah memilih Tabungan Mudharabah. Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual Penelitian.

BAB III : Metode penelitian memuat: Rancangan Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Instrumen Penelitian, Kisi-kisi Instrumen, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV : Hasil penelitian memuat: Deskripsi Hipotesis, Pengujian Hipotesis

BAB V : Pembahasan memuat: Pembahasan Rumusan Masalah 1, Pembahasan Rumusan Masalah 2, Pembahasan Rumusan Masalah 3, Pembahasan Rumusan Masalah 4, Pembahasan Rumusan Masalah 5.

BAB VI : Penutup dalam bab lima akan dibahas mengenai kesimpulan, Implikasi Penelitian dan saran- saran yang relevansinya dengan permasalahan yang ada.

Bagian akhir skripsi ini terdiri dari daftar rujukan, lampiran- lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validitas isi skripsi dan terakhir daftar riwayat hidup penyusun skripsi.