

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Islam lahir di Indonesia, yang gencarnya pada sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah undang-undang No.7 tahun 1992 yang kemudian dilakukannya amandemen UU No. 10 tahun 1998 yang dengan tegas mengakui keberadaan dan beroperasinya Bank Bagi Hasil atau Bank Syariah.¹ Undang – Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).²

Secara makro ekonomi, pengembangan bank syariah di Indonesia memiliki peluang besar karena peluang pasarnya yang luas sejurus dengan mayoritas penduduk Indonesia dan tidak menutup kemungkinan bagi pemilik bank negara, swasta nasional bahkan pihak asing sekalipun untuk membuka

¹ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: EKONISIA UII Press, 2005), hal. 2

² Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal.

cabang syariahnya di Indonesia.³ Namun untuk dapat menyentuh hingga kepada usaha mikro pada masyarakat, lembaga perbankan dinilai masih kurang fleksibel untuk dapat dijangkau oleh masyarakat kecil. Hal ini disebabkan oleh persyaratan yang masih kaku dan sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat kecil.

Meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah menjadikan bisnis perbankan syariah mencari cara untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaingnya. Dengan begitu, berdirinya bank-bank baru yang berlandaskan prinsip syariah akan menambah semarak lembaga keuangan syariah yang telah ada seperti Bank Umum Syariah, BPR Syariah dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT).

Berdirinya BMT tidak lain dengan tujuan untuk menampung dana umat Islam dan menyalurkannya kembali kepada umat Islam dalam bentuk pemberian fasilitas pembiayaan kepada masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Tidak heran jika BMT kini mulai diperhitungkan baik oleh pemerintah maupun pihak perbankan. Sebagai lembaga keuangan mikro, BMT terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Kegiatan pokok BMT sendiri adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau tabungan dan menyalurkannya lewat pembiayaan usaha masyarakat yang

³ Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

produktif dalam meningkatkan kualitas ekonomi umat, terutama pengusaha kecil yang memiliki keterbatasan modal.

Sebagai lembaga keuangan mikro, BMT tidak jauh berbeda dengan koperasi. Koperasi merupakan lembaga keuangan yang juga memiliki fungsi sosial dan ekonomi. Dalam koperasi, anggota koperasi juga pemilik koperasi itu sendiri. Koperasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan nasabahnya dengan melakukan pembiayaan dan pendampingan kepada nasabahnya. Dengan prinsip bagi hasil, BMT diharapkan bisa memberikan pembiayaan dengan lebih adil terhadap nasabahnya.

Pada prinsipnya BMT syariah menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkan dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait bagaimana dan seberapa tinggi pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada nasabah.

Faktor pelayanan anggota merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah anggota serta volume pembelian anggota sangat besar pengaruhnya dari cara perusahaan melayani anggota tersebut. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan dengan lembaga keuangan yang aman, nyaman, dan mudah dalam melakukan transaksi.

Produk dan jasa yang ditawarkan pada dasarnya ditujukan untuk pemuasan anggota di dalam seluruh aktifitas keuangannya. Umumnya para

anggota bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.⁴ Strategi yang digunakan oleh sektor lembaga keuangan adalah berusaha menawarkan kualitas produk yang dimilikinya dengan pelayanan yang baik dan pemasaran yang tepat di dalamnya. Agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka pencipta produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan anggotanya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus.⁵

Dalam membuat keputusan dalam memilih produk, anggota akan memilih produk yang dirasakan perlu serta bermanfaat baginya. Untuk memutuskan bahwa produk itu memberikan manfaat maka anggota akan melihat pertama kali pada kualitas produk yang ada pada produk tersebut. Seorang anggota akan membeli jasa pada lembaga keuangan untuk menyelesaikan masalah dan memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas produk sendiri didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan dari anggota, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan anggota tersebut.

⁴ Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta. 1994), hal. 18

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 137

Kopsyah Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syari'ah), menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan masyarakat dengan penghasilan menegah kebawah. Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat juga sudah beroperasi menjalankan kegiatan perekonomian selama 17 tahun yang berada di bawah naungan Muhammadiyah.

Kehadiran BTM Surya Dana ini diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat kecil disekitar Campurdarat untuk mendapatkan pembiayaan. Karena prinsip penentuan sukarela yang tak memberatkan inilah kehadiran BTM Surya Dana akan menjadi angin segar bagi para anggotanya.

BTM Surya Dana ini dalam kegiatan operasionalnya sama dengan lembaga keuangan mikro syariah pada umumnya, yaitu menghimpun dana dari anggota Kopsyah BTM Surya Dana lalu menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya yang berada di wilayah kecamatan Campurdarat dan sekitarnya. Kopreasi ini juga menggalang dana sosial seperti zakat, shodaqoh, dan infak untuk diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu. Selama kurun waktu tiga tahun pertumbuhan jumlah anggota di Kopsyah BTM Surya Dana cukup pesat bisa dilihat dari tahun 2015-2017.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Anggota Kopsyah BTM “Surya Dana”
2015-2017

Pertumbuhan Anggota		
Tahun	Jumlah	Persentase
2015	886	31%
2016	962	34%
2017	1004	35%

Sumber: *Dokumen RAT Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat tahun 2015, 2016, 2017.*

Dari tabel diatas dapat dilihat perkembangan jumlah anggota Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat selama tiga tahun terakhir yaitu di tahun 2015-2017 mengalami peningkatan, pada tahun 2015 jumlah anggota sebesar 886, tahun 2016 jumlah anggota sebesar 962, dan di tahun 2017 jumlah anggota sebesar 1004.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa kualitas produk, dan penerapan nilai islam saling berkaitan untuk menunjang kepuasan anggota di Kopsyah BTM Surya Dana. Pelayanan yang bagus akan memberikan rasa puas kepada anggota yang melakukan transaksi. Pelayanan yang diberikan karyawan di Kopsyah BTM Surya Dana sangat membantu anggota, selain dilihat dari penampilan juga dilihat dari kemampuan untuk melayani anggota. Kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat dan mempunyai

wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan termasuk dalam pelayanan prima/ optimal. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi anggota, serta dapat mempertahankan anggota untuk terus melakukan pembelian produk yang ditawarkan. Untuk mempertahankan pelanggan supaya tetap loyal tentu anggota harus dilayani dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima yang dapat diberikan Kopsyah BTM Surya Dana kepada anggota berupa kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Yuli Setiawan pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo sebanyak 380 nasabah menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di KJKS BMT Barokah Tegalrejo baik secara persial maupun simultan, adalah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KJKS BMT Barokah Tegalrejo.⁶

Juga tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas dari sebuah produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan tentunya menjadi faktor utama yang dicari oleh para konsumen demi memenuhi harapan mereka ataupun kepuasan konsumen itu sendiri. Dan apabila produk maupun jasa yang mereka rasakan dapat memenuhi kepuasan konsumen, tentunya mereka akan kembali

⁶ Rahmat Yuli Setiawan. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Kjkcs Bmt Barokah Tegalrejo)", *Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Salatiga*, 2015.

memakai produk atau jasa yang diberikan perusahaan tersebut. Namun begitu juga sebaliknya apabila mereka merasa tidak puas atas produk ataupun jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut, para konsumen akan kecewa dan cenderung tidak ingin membeli kembali produk/jasa tersebut.⁷ Terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil dari terciptanya kepuasan pelanggan, diantaranya membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

Dengan menerapkan etika dan kejujuran dalam menjalankan bisnis juga maka akan meningkatkan nilai dari bisnis itu sendiri. Tingkat persaingan yang semakin ketat ditambah dengan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan konsumen.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Sunarsih di BMT KUBE Sejahtera Sleman sebanyak 60 anggota menyatakan bahwa Dengan menerapkan etika bisnis islam dalam mengelola dana masyarakat maka akan timbul kepercayaan nasabah atau masyarakat terhadap BMT. Nasabah akan merasa dilayani dan diperlakukan secara etis sehingga akan memunculkan

⁷ Halida Utami. "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Dagang Ria Catering Pekanbaru", *Skripsi: Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga*, 2013.

kepuasan pada nasabah. Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan BMT maka nasabah akan loyal dalam menggunakan jasa BMT.⁸

Sesuai dengan asas hukum perjanjian, sebagaimana dimuat dalam KUHPerdata, suatu perjanjian tidak boleh antara lain, bertentangan dengan undang-undang. Apabila isi suatu perjanjian bertentangan dengan undang-undang, maka perjanjian tersebut atau ketentuan (pasal atau ayat) yang bertentangan dengan undang-undang menjadi batal demi hukum. Apabila suatu perjanjian atau ketentuan dalam perjanjian menjadi batal demi hukum, maka konsekuensi hukumnya ialah bahwa perjanjian atau ketentuan yang bertentangan dengan undang-undang tersebut dianggap tidak pernah ada.

Prinsip syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah prinsip perbankan syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia dan selanjutnya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia. Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang secara tegas menyatakan bahwa, bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah.⁹

⁸ Sunarsih, dkk, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Bmt Kube Sejahtera Sleman)", *Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015*.

⁹ Undang-Undang RI Nomor 21 tahun 2008 Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Tentang Perbankan Syariah.

Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas lembaga keuangan syariah yaitu perjanjian/ akad yang dibuat antara lembaga keuangan syariah dengan anggotanya, akan sangat mendukung proses perkembangan lembaga keuangan syariah tersebut kedepannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada lembaga keuangan syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi anggota pada lembaga keuangan syariah tersebut. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap perusahaan. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari lembaga keuangan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari lembaga keuangan syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi anggota yang loyal pada lembaga syariah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas produk dan penerapan nilai Islam dapat mempengaruhi kepuasan bagi seorang anggota . Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di lembaga keuangan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang kualitas produk dan penerapan nilai Islam yang dimiliki Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap**

**Kepuasan Nasabah Di BAITUT TAMWIL MUHAMMADIYAH (BTM)
Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah terkait dengan kualitas produk dan penerapan nilai Islam. Berikut ini adalah identifikasi masalah dari latar belakang diatas yaitu:

1. Prinsip penerapan dari kualitas produk yang kurang tepat dengan nilai Islam.
2. Presepsi syariah dari anggota terhadap produk yang dijalankan oleh pihak BTM Surya Dana.
3. Kualitas produk dan penerapan nilai Islam dapat mempengaruhi kepuasan anggota terhadap BTM Surya Dana.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung ?
2. Apakah Penerapan Nilai Islam berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Anggota di di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung ?
3. Apakah Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam secara bersama-sama berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Anggota di Baitut

Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menguji Signifikansi kualitas produk terhadap kepuasan anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.
2. Untuk menguji Signifikansi penerapan nilai Islam terhadap kepuasan anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.
3. Untuk menguji faktor manakah yang paling berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi teori tentang pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana serta diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

- a) Kajian keilmuan dibidang lembaga keuangan syariah
- b) Sebagai kostribusi ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana.

2. Praktis

Secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat oleh berbagai pihak yakni:

- a) Lembaga IAIN Tulungaung

Sebagai dokumentasi dan literatur kepustakaan IAIN Tulungagung.

- b) Lembaga Koperasi Syariah

Sebagai masukan serta bahan pertimbangan para manager dalam mengambil keputusan dan menetapkan kebijakan Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.

- c) Peneliti yang Akan Datang

Sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.

F. Ruang Lingkup Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup merupakan suatu batasan yang memudahkan dilaksanakannya penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk memisahkan aspek tertentu suatu objek. Sedangkan pembatasan masalah merupakan usaha untuk menetapkan batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Batasan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang tidak termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian. Berdasar identifikasi masalah tersebut, penulis membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih focus dan spesifik. Batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.

2. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menghadapi beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Adapun keterbatasan tersebut yaitu :

- a. Waktu yang tersedia dalam menyelesaikan penelitian ini relative singkat.
- b. Kebersediaan BTM Surya Dana terkait untuk berpartisipasi dalam terlaksananya penelitian ini.

- c. Kebersediaan anggota dari BTM Surya Dana untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
- d. Subjek penelitian ini adalah anggota BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan devinisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian obyek yang diteliti. Variabel penelitian terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, diperlukan adanya penegasan istilah yang berhubungan dengan penelitian inu sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹⁰ Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun

¹⁰ Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005), hal. 849

benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.¹¹

- b. Kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yang merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.¹²
- c. Penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut para beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.¹³

¹¹ Yosi Abdian Tindaon, Pengertian Pengaruh, <http://yosiabdiandtindaon.blogspot.co.id/2012/11/pengertian-pengaruh.html>, diakses pada 21 Desember pukul 07.36

¹² Kolter dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Marketing, Edisi Ketujuh*, (Jakarta :Salemba Empat, 2004), hal. 283

¹³ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta : Modern English Perss, 2002), hal.1598

- d. Nilai adalah prinsip-prinsip sosial, tujuan-tujuan, atau standar yang dipakai atau diterima oleh individu, kelas, masyarakat, dan lain-lain. Nilai erat kaitannya dengan kebaikan juga nilai merupakan hakikat sesuatu yang menyebabkan hal itu pantas dikerjakan oleh manusia. Kendati keduanya memang tidak sama meningat bahwa sesuatu yang baik tidak selalu bernilai tinggi bagi seseorang atau sebaliknya.¹⁴
- e. Islam merupakan salah satu agama yang dianut semua umat yang mengakui Allah adalah Tuhan Yang Maha Esa, dan Muhammad bin Abdullah adalah RasulNya. Agama islam berasal dari wahyu Al-Quran yang menyatakan “pada hari ini telah Ku sempurnakan agamamu dan telah Ku cukupkan nikmatKu dan telah Ku ridhoi islam sebagai agama bagimu”.¹⁵
- f. Kepuasan adalah (jika dihubungkan dengan konsumen) sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.¹⁶
- g. Anggota adalah orang (badan) yang menjadi bagian atau masuk dalam suatu golongan (perserikatan, dewan, panitia, dan

¹⁴ Agus Zaenul Fitri, *Pendidikan Karakter Berbasis Nilai & Etika Di Sekolah*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal. 87

¹⁵ Al-Qur'an dan Tarjamah Surat Al-Maidah ayat 3...

¹⁶ Tufiq Amir. *Dinamika Pemasaran : Jelajahi dan Rasakan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 13

sebagainya).¹⁷ Anggota yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berhubungan langsung dengan BTM Surya Dana.

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian tersebut untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah juga untuk menguji faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam tulisan ini, maka dibuat sistematika penelitian yang memuat :

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman transliterasi dan halaman abstrak.

¹⁷ Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2003), hal. 775

2. Bagian Isi

Terdiri dari beberapa bab antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah serta sistematika penulisan. Dengan pendahuluan ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian. Pendahuluan ini berisi tentang hal-hal pokok yang dapat dijadikan pijakan dalam memahami bab-bab selanjutnya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Juga terdapat teori-teori relevan yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian dan dalam penelitian juga dicantumkan Kerangka Pemikiran. Pada bagian ini peneliti merangkai teori-teori yang digunakan menjadi satu pola pikir yang terkait dengan masalah penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Berisi segala hal tentang bagaimana penelitian dilakukan memuat tentang metode penelitian yang dipakai dalam rangka mencapai hasil penelitian secara maksimal, yang terdiri dari : rancangan penelitian, variabel

penelitian, populasi, sampel dan sampling, kisikisi instrumen, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai deskripsi obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB IV: PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang simpulan peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil temuan di lapangan, adapun saran ditujukan kepada pihak bank maupun kepada pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar pustaka dan daftar lampiran-lampiran.