

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kualitas produk

a. Pengertian kualitas produk

Yaitu segala sesuatu yang dapat di tawarkan untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik atau jasa. Bahwa kualitas produk bukanlah sesuatu yang berwujud saja tetapi juga sesuatu yang tidak berwujud sehingga mampu memuaskan kebutuhan seseorang.¹

b. Dimensi kualitas produk:

1) *Perform*(kinerja)

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk

2) *Durability* (daya tahan) yang berarti berapa lama atau umur produk

yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk

3) *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

¹Farid dan Rudy Haryanto Firmansyah, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, ed. Ahmad Fauzi (Pamekasan, 2019).17

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak di temukannya cacat pada produk

4). *Features* (fitur)

Adalah karakteristik produk yang di rancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk

5). *Reliability* (reliabilitas)

Adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat di andalkan

2. Simpanan

a. Pengertian simpanan

Produk pada lembaga keuangan di bidang penghimpunan dana di sebut simpanan, yaitu dana yang di percayakan oleh masyarakat kepada lembaga keuangan berdasarkan perjanjian penyimpanan dana yang di sepakati. Simpanan merupakan aktivitas seseorang menyimpan atau menabung untuk berjaga-jaga². Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh umat islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang

²Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*.

akan dating sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan³.

Prinsip simpanan dalam lembaga keuangan syariah biasanya menggunakan akad *wadi'ah* dan *mudarabah*. Ini salah satu cirri dari lembaga keuangan syariah karena lembaga keuangan syariah segala transaksi yang di lakukan harus berlandaskan akad muamalah islam.⁴ Untuk akad *wadi'ah* sendiri di bagi menjadi dua di antaranya:

1. *Wadi'ah yad amanah*

Prinsip simpanan ini merupakan perjanjian atas barang dan uang yang di titipkan tetapi lembaga keuangan syariah tidak di perbolehkan untuk memanfaatkan barang atau uang tersebut.⁵

2. *Wadi'ah yad dhamanah*

Prinsip simpanan ini merupakan perjanjian atas barang dan uang yang di titipkan tetapi lembaga keuangan syariah di perbolehkan untuk memanfaatkan barang atau uang tersebut.⁶

Dalam fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tertanggal 1 April 2000 tentang Tabungan, memberikan landasan syariah tentang tabungan dalam Surat An-Nisa: 29, yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan

³Misbahul Khoir, “Mobilisasi Tabungan Antara Keuangan Formal Dan Informal Dalam Sistem Keuangan Syariah,” *Jurnal Ekonomi Syariah* 2 (2017): 258.

⁴Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*.

⁵Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil(BMT)* (Yogyakarta: UII PRESS, 2004).72

⁶Ibid, 73

harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuhdirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”

Dapat dilihat dari ayat di atas bahwa betapa banyak orang-orang yang tertipu oleh setan. Mereka diletakkan oleh setan di jurang kebinasaan. Mereka digoda agar menempuh jalan yang tidak halal dalam harta orang lain dan hak-hak mereka. Hingga sebagian orang menganggap bahwasanya harta yang halal adalah harta yang ia miliki dengan cara apapun dan sudah masuk ke dalam rekening tabungannya. Oleh karena itu, dalam hal penghimpunan dana lembaga keuangan syariah memiliki prinsip penghimpunan yaitu wadhi'ah agar tidak melanggar ketuntuan yang dapat menjadikan riba.⁷

b. Simaster (simpanan masyarakat sejahtera)

Simpanan yang menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah yaitu anggota menyerahkan dana sepenuhnya kepada BMT untuk mengelola dana tersebut secara professional dan sesuai syariah. Jenis simpanan ini sangat banyak di gunakan oleh masyarakat sekitar untuk menyimpan karena simpanan ini dapat di ambil kapanpun dan sewaktu-waktu.

3. Kepuasan Anggota

⁷M. dan Hasanuddin Ichwan, *Himpunan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia*, Cetakan ke (Jakarta: CV Gaung Persada, 2006).⁸

a. Pengertian kepuasan anggota yaitu keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan memuaskan kebutuhan dapat meningkatkan keunggulan dalam persainganpelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan jasa produk itu kembali.

b. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan anggota

1). Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang di gunakan berkualitas

2). Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang di harapkan

c. Metode pengukuran kepuasan anggota

1). Sistem keluhan dan saran

Customer centered memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul

2). Survei kepuasan pelanggan

Di lakukan dengan penelitian survey baik melalui dengan wawancara langsung, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

d. Indikator kepuasan

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan⁸

B. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil pencarian peneliti bahwa penelitian tentang pengaruh kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota ditemukan atau bahkan belum pernah dilakukan. Di bawah ini ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang peneliti lakukan.

1. Penelitian Intan kamila tahun 2017, yang berjudul “pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah mandiri cabang Jakarta simprung⁹”. Dalam penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan melakukan analisis data dengan uji regresi berganda. Metode pengumpulan data penulis menggunakan angket. Dari hasil uji coba instrument yang dilakukan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk

⁸Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.

⁹Intan Kamila, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprung” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

mengumpulkan data pada sampel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah mandiri cabang Jakarta simprung.

2. Penelitian Markoni tahun 2016, yang berjudul “pengaruh dimensi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank rakyat Indonesia syariah cabang Bengkulu” Dalam penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan data primer yakni melalui penyebaran kuesioner.

3. Penelitian Ani syarafah tahun 2016, yang berjudul “pengaruh kualitas produk tabungan bank syariah mandiri terhadap kepuasan nasabah non muslim di Bank syariah mandiri kantor cabang pembantu purbalingga” Dalam penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder yaitu melalui kuesioner atau membagikan angket nasabah non muslim di bank syariah mandiri dan hipotesis yang menstakan berpengaruh signifikan antara variabel kualitas produk.

4. Penelitian Heri setiawan tahun 2016, yang berjudul ”pengaruh kualitas produk,kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap

kepuasan nasabah di koperasi rejo agung sukses cabang ngalihan”

Dalam penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan melakukan analisis data dengan uji regresi berganda. Uji validitas instrument menggunakan *product moment* dan uji reliabilitasnya menggunakan *cronbach alpha*. Dan menunjukkan bahwa secara parsial antara variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan.

5. Penelitian Cokorda istri agung krisna dewi tahun 2018, yang berjudul “pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank pembangunan daerah bali” Dalam penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan melakukan analisis data dengan uji regresi berganda. Variabel (X1) pengaruh kualitas layanan (X2) kualitas produk terhadap kepuasan nasabah yaitu untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan.

Tabel 2.1
Kajian Pustaka

No	Nama peneliti, judul dan tahun peneliti	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas penelitian
1	Intan kamila, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap	sama-sama bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk	Terdapat pada objek dan variabel independent yang di gunakan	Menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan

	kepuasan nasabah di bank syariah mandiri cabang Jakarta simprung, 2017 ¹⁰	terhadap kepuasan nasabah	hanya 2	terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
2	Markoni, pengaruh dimensi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank rakyat Indonesia syariah cabang Bengkulu, 2016 ¹¹	Terletak pada teknik pengumpulan data primer yakni memperoleh informasi langsung dari responden melalui kuersioner dan pengujian hipotesis	Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah	Menunjukkan bahwa keeratan hubungan dimensi kualitas produk dan kepuasan nasabah untuk produk tabungan tidak begitu besar
3	Ani syarofah, pengaruh kualitas produk	Ada pengaruh yang signifikan antara variabel	Menggunakan analisis deskriptif	Secara bersama-sama ada pengaruh

¹⁰Intan Kamila, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprung" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

¹¹Markoni, "Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu" (UIN Bengkulu, 2016).

	tabungan bank syariah mandiri terhadap kepuasan nasabah non muslim di Bank syariah mandiri kantor cabang pembantu purbalingga , 2016 ¹²	kualitas produk	kuantitatif dengan menggunakan metode analisis data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas	yang signifikan antara variabel kualitas produk
4	Heri setiawan, pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di koperasi rejo agung sukses cabang ngaliyan, 2016 ¹³	Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa secara parsial antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
5	Cokorda istri	Untuk	Menggunakan	Bank BPD

¹²Ani Syarofah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga" (IAIN Purwokerto, 2016).

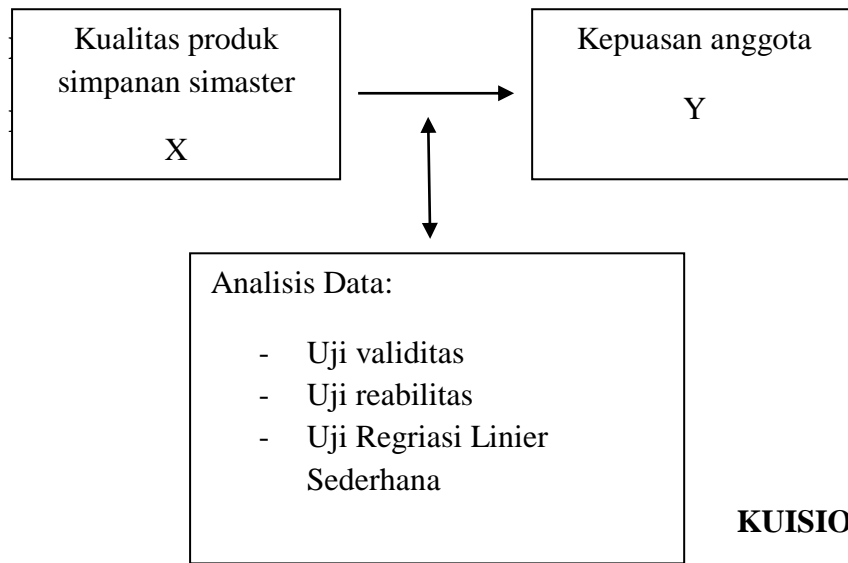
¹³Heri Setiawan, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan" (Universitas Terbuka, 2016).

agung krisna dewi, pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank pembangunan daerah bali, 2018 ¹⁴	mengetahui masing-masing pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank BPD Bali baik secara parsial maupun secara simultan	teknik analisis data berupa analisis regresi linier berganda	Bali telah memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk untuk memuaskan nasabahnya namun tetap harus meningkatkan kualitas tersebut
--	--	--	---

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pasti diperlukan dalam setiap penelitian, tujuannya untuk memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti.

¹⁴Cokorda Agung Krisna Dewi Istri, "Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali" (Universitas Udayana Bali, 2018).



**PENGARUH KUALITAS PRODUK SIMPANAN SIMASTER T
ANGGOTA DI KSPPS BMT MANDIRI SEJAHTERA KAI
Gambar 2.1**

Kerangka Konseptual

Identitas Responden

Berikan tanda *checkbox* () sesuai dengan jawaban yang anda pilih.

Nama : _____

Umur : _____

D. Hipotesis

Menurut asal kata atau secara etimologis *hypothesis* berasal dari kata *hypo* yang berarti kurang dari dan *thesis* yang berarti pendapat atau pertanyaan atau

teori. Dari arti kata tersebut, *hipotesis* dapat diartikan sebagai pendapat atau pernyataan atau kesimpulan yang masih kurang atau belum pasti atau masih bersifat sementara. Ia merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian di mana kebenarannya memerlukan pengujian secara empiris.¹⁵

Jenis Kelamin : () Laki-laki
() Perempuan

Jabatan/Pekerjaan : _____

Tingkat Pendidikan : () SD/MI
() SMP/MTs
() SMA/MA/SMK/MAK
() D3/S1/S2/S3
() Lainnya

Maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁵Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010).13

1. H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota
2. H_1 = Terdapat pengaruh antara kualitas produk simpanan simaster terhadap kepuasan anggota