

BAB V

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebar kuesioner atau angket yang diajukan kepada 110 responden yaitu pada anggota tabungan Mudharabah tahun 2017 *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung. Data yang di dapat kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan minitab 16, dalam pengolahan data hasil angket tersebut peneliti bertujuan untuk menjelaskan:

A. Faktor-faktor pelayanan dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa faktor-faktor pelayanan yang terdiri dari 5 variabel yaitu pribadi, *integritas*, bukti langsung, jaminan, dan empati menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

Faktor pelayanan adalah faktor pertama yang terbentuk dari hasil analisis penelitian ini. Deskripsi dari faktor pelayanan dapat disimpulkan bahwa anggota mempertimbangkan pribadi, *integritas*, bukti langsung, jaminan, dan empati untuk keputusan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang

Tulungagung, hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan netral dan setuju berarti jawaban responden positif.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa faktor pelayanan terdiri dari variabel pribadi, *integritas*, bukti langsung, jaminan, dan empati, tetapi terdapat teori yang mendukung hasil penelitian ini yaitu teori Parasuraman dalam buku karya Fandy Tjiptono berjudul strategi pemasaran yang menyatakan bahwa faktor pelayanan terdiri dari beberapa dimensi seperti bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.¹

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Kartanurgana dengan judul faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel pendapatan, motivasi, kualitas pelayanan, dan *brand image* terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan dipertimbangkan nasabah dalam memilih produk Murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung.²

Penelitian ini didukung oleh landasan hukum syariah terdapat pada Al-Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yang berbunyi:

أَلْهَمَّكُمْ التَّكَاثُرَ ۝۱ حَتَّىٰ زُرُّوا بِمُؤْمِنٍ آلِ مِثَالِهِمْ ۝۲ كَلَّا سَوَّاهُ قَوْمٌ يَّكْفُرُونَ ۝۳ ثُمَّ كَلَّا سَوَّاهُ قَوْمٌ يَّكْفُرُونَ ۝۴ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۝۵

¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*...., hlm. 26

²Pangestu Kartanurgana, *Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Memilih Produk Murabahah Di BMT Istiqomah Tulungagung* (IAIN Tulungagung 2016)

Artinya:

“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.³

Ayat tersebut menjelaskan mengenai peringatan bahwa walaupun kita memiliki fasilitas yang mewah tetapi kemewahn tidak membuat konsumen nyaman tetapi pelayanan yang baik juga diperlukan untuk kenyamanan konsumen, selain itu terdapat hadist, sebagai berikut:

“tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”. (Abu Dzar al-Ghifari).⁴

B. Faktor-faktor citra dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa faktor-faktor citra yang terdiri dari 4 variabel yaitu nama baik, *kredibilitas*, identitas hukum, dan nilai menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

Faktor citra adalah faktor kedua yang terbentuk dari hasil analisis penelitian ini. Deskripsi dari faktor citra dapat disimpulkan bahwa anggota mempertimbangkan nama baik, *kredibilitas*, identitas hukum, dan nilai

³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*.....hlm. 600

⁴ <http://majalah.pengusahamuslim.com/pelayanan-prima-dalam-perspektif-islam/html> (diakses pada tanggal 22 april 2017, pukul 16.00 WIB).

untuk keputusan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung, hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan netral dan setuju berarti jawaban responden positif.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa faktor citra terdiri dari variabel nama baik, *kredibilitas*, identitas hukum, dan nilai, tetapi terdapat teori yang mendukung hasil penelitian ini yaitu teori Shirley Harrison dalam jurnal karya Imam Mulyana Dwi Suwandi berjudul *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran* menyatakan bahwa faktor citra terdiri dari beberapa elemen seperti pribadi, nama baik, nilai, dan identitas hukum.⁵

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Darussalam dengan judul *Analisis Faktor-Faktor yang dipentingkan Nasabah Tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Ummah Leuwiliang*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel yang terbentuk terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan dipertimbangkan Nasabah Tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Ummah Leuwiliang.⁶

⁵ Imam Mulyana Dwi Suwandi, *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*,.....diakses pada 27 september 2017 pukul 07.44 WIB.

⁶ Muhammad Darussalam, *Analisis Faktor-Faktor yang dipentingkan Nasabah Tabungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Ummah Leuwiliang*, (Bogor:Institut Pertanian Bogor, 2010)

Penelitian ini didukung oleh landasan hukum syariah terdapat pada Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 195, yang berbunyi:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Artinya:

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”⁷

Ayat diatas menjelaskan mengenai perilaku kita baik pribadi maupun kelompok, kita harus selalu bersikap baik kepada semua suapaya kita memiliki citra yang baik di mata pihak lain dan Allah sangat menyukai hal yang baik.

C. Faktor-faktor kepercayaan dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa faktor-faktor kepercayaan yang terdiri dari 2 variabel yaitu daya tanggap dan *reliabilitas* menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

Faktor kepercayaan adalah faktor ketiga yang terbentuk dari hasil analisis penelitian ini. Deskripsi dari faktor kepercayaan dapat disimpulkan

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*hlm. 30

bahwa anggota mempertimbangkan daya tanggap dan *kredibilitas* untuk keputusan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung, hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan netral dan setuju berarti jawaban responden positif.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa faktor kepercayaan terdiri dari variabel daya tanggap dan *kredibilitas*, tetapi terdapat teori yang mendukung hasil penelitian ini yaitu teori Green dalam jurnal karya Fasochah berjudul analisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal) menyatakan bahwa faktor kepercayaan terdiri dari beberapa komponen seperti *kredibilitas*, *reliabilitas* dan *integritas*.⁸

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Putra dan Ekawati dengan judul faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen untuk menjadi nasabah tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Sanur. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel usia, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, jenis produk, budaya, kelompok sosial, motivasi, persepsi, pembelajaran, sikap, kepercayaan, fasilitas pendukung, bentuk fisik kantor, harga yang dibayarkan, harga yang diharapkan, lokasi strategis, promosi penjualan, media masa, keluarga, rekan kerja, proses operasional, pelayanan

⁸Fasochah, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Mediasi.....*, hlm. 1-22

karyawan dan penyampaian informasi terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan dipertimbangkan konsumen menjadi nasabah tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Sanur.⁹

Penelitian ini didukung oleh landasan hukum syariah terdapat pada Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 283, yang berbunyi:

... فَإِنْ أَمَرَ بَعْضُكُمْ بِبَعْضٍ فَلَئِنْ يُؤَدَّ الَّذِي أُوْتِيَ مِنْ أَمْنَتِهِ وَلِيَّتَقِيَ اللَّهَ رَبَّهُ... ﴿٢٨٣﴾

Artinya:

“.....Maka, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain maka hendaknya yang kamu percayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah bertaqwa kepada Allah SWT.....”¹⁰

Ayat diatas menjelaskan mengenai kepercayaan yang diberikan seseorang terhadap orang lain untuk melakukan suatu tindakan, seperti halnya apabila kita menabung kita juga harus percaya kepada lembaga yang menjadi tempat kita menabung, selain itu terdapat hadist, sebagai berikut:

“seseorang itu mengikuti agama teman dekatnya”. (HR Abu Daud , Tirmidzi, Hakim).¹¹

⁹ I Putu Yudi Andika Putra dan Ni Wayan Ekawati, *Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Konsumen untuk Menjadi Nasabah Tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Sanur*, (Udanaya Bali)

¹⁰ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan.....* hlm. 49

¹¹ <http://majalah.pengusahamuslim.com/menjaga-kepercayaan-dalam-perspektif-islam/html> (diakses pada tanggal 25 Januari 2018, pukul 16.00 WIB).

D. Faktor-faktor iklan dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa faktor-faktor iklan yang terdiri dari 3 variabel yaitu *attention*, *interest* dan *action* menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

Faktor iklan adalah faktor keempat yang terbentuk dari hasil analisis penelitian ini. Deskripsi dari faktor iklan dapat disimpulkan bahwa anggota mempertimbangkan *attention*, *interest* dan *action* untuk keputusan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung, hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan netral dan setuju berarti jawaban responden positif.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa faktor iklan terdiri dari variabel *attention*, *interest* dan *action*, seperti teori Duriyanto, dkk dalam buku karya Morissan berjudul Periklanan : Komunikasi Pemasaran Terpadu menyatakan bahwa faktor iklan terdiri dari beberapa unsur seperti *attention*, *interest*, *desire*, *conviction* dan *action*, tetapi dalam hasil penelitian ini hanya terdapat tiga unsur diatas.¹²

¹²Morissan, *Periklanan : Komunikasi Pemasaran Terpadu*,.... hlm. 67

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Pratama dengan judul Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Menggunakan Akad Mudharabah di Bank BNI Syariah. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel iklan, citra, kepercayaan, nisbah bagi hasil dan pendapatan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung Mudharabah di Bank BNI Syariah.¹³

Penelitian ini didukung oleh landasan hukum syariah terdapat pada Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 77, yang berbunyi:

إِنَّ الَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَيِّ مَنَّهُمْ ثَمَنًا قَلِيلًا ...

Artinya:

“sesungguhnya orang-orang yang menukar janji-Nya dengan Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit...”¹⁴

Ayat diatas menjelaskan mengenai dalam mengiklankan suatu barang atau produk dianjurkan untuk bersikap jujur, tidak seharusnya memberikan janji-janji dan tawaran-tawaran untuk membujuk seseorang agar mempercayai iklan kita, karena hal yang seperti itu dilarang oleh Allah SWT., selain itu terdapat hadist, sebagai berikut:

“Jauhkanlah dirimu dari banyak brsumpah dalam penjualan, karena sesungguhnya ia memanipulasi (iklan dagang) kemudian menghilangkan keberkahan”. (HR. Muslim, An-Nasa’i dan Ibnu Majah).¹⁵

¹³ Imam Fajar Pratama, *Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Menggunakan Akad Mudharabah di Bank BNI Syariah*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016).

¹⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*.....hlm. 59

E. Faktor-faktor promosi dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa faktor-faktor promosi yang terdiri dari 3 variabel yaitu *desire*, *conviction* dan kehandalan menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

Faktor promosi adalah faktor kelima yang terbentuk dari hasil analisis penelitian ini. Deskripsi dari faktor promosi ini dapat disimpulkan bahwa anggota mempertimbangkan *desire*, *conviction* dan kehandalan untuk keputusan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung, hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan netral dan setuju berarti jawaban responden positif.

Hasil dari penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang ada akan tetapi didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Andespa dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor 1 (usia dan tahap siklus hidup, keyakinan dan sikap, motivasi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup dan belajar). Faktor 2 (persepsi, resensi kelompok, peran dan status). Faktor 3 (produk, harga, promosi dan tempat). Faktor 4 (budaya

¹⁵ <http://majalah.pengusahamuslim.com/pemasaran-dalam-perspektif-islam/html> (diakses pada tanggal 22 april 2017, pukul 15.00 WIB).

dan keluarga) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menabung di bank syariah¹⁶

Penelitian ini didukung oleh landasan hukum syariah terdapat pada Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 29, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا ءَمْرًا مِّنْ ءَمْرٍ ءُكُلُوا أَمْ ءُكُلُوا أَمْ ءُكُلُوا أَمْ ءُكُلُوا أَمْ ءُكُلُوا
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ ... ﴿٢٩﴾

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu...”¹⁷

Ayat diatas menjelaskan Allah mengharamkan memakan harta dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan perdagangan yang dilakukan atas dasar suka sama suka, seperti halnya pihak penjual mempromosikan barang dan pihak pembeli membeli dengan keadaan suka dan ingin membeli.

F. Faktor-faktor yang paling dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang terdiri dari variabel pribadi, *integritas*, bukti langsung, jaminan, dan empati adalah faktor yang paling dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung

¹⁶ Roni Andespa, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah*, (Padang: UIN Imam Bonjol Padang)

¹⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*.....hlm. 83

Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung.

Faktor pelayanan menjadi faktor yang paling dipertimbangkan anggota dalam memilih menabung Mudharabah di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung. Menurut peneliti, faktor pelayanan yang paling dipertimbangkan karena pelayanan yang diberikan karyawan di *Baitul Maal wa Tamwil* Pahlawan cabang Gondang Tulungagung sangat baik dan bersikap profesional dalam melayani anggota dan berusaha memberikan yang terbaik kepada anggota.