# BAB V

# PEMBAHASAN

Pengujian ini menggunakan model regresi linier berganda. Dimana uji tersebut menggunakan uji-t yang dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung . Sedangkan uji-f dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung. Dalam pengolahan data tersebut peneliti menggunakan aplikasi *SPSS 20.0* ,maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

## A. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di BMT Pahlawan Tulungagung

Kasmir menjelaskan bahwa Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor Bank yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank atau lembaga keuangan yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan Bank. Di samping lokasi yang strategis, hal

lain juga yang mendukung lokasi tersebut adalah layout gedung dan layout ruangan bank itu sendiri.[1]

Gedung dan ruangan yang tidak tetata rapi akan sangat membosankan anggota. Pada akhirnya anggota akan merasa tidak nyaman bila berhubungan dengan bank. Oleh karena itu hilangkan kesan kantor yang sumpek dan semrawut yang akan mengakibatkan anggota tidak betah berlama-lama berada di kantor. Usahakan layout ruangan senyaman mungkin dengan suasana meja, tempat duduk atau keindahan lainnya seperti lukisan dan musik sehingga anggota merasa nyaman dan aman. Penetapan layout yang baik dan benar akan menambah kenyamanan anggota dalam berhubungan dengan bank. Pada akhirnya lokasi dan layout merupakan dua hal yang tidak terpisahkan dan harus merupakan suatu paduan yang serasi dan sepadan.

Menentukan lokasi juga sangat diperhatikan. Seperti halnya penempatan lokasi yang strategis, berada di dekat industri, di tengah-tengah keramaian, dan mudah dijangkau sarana transportasi. Namun masih banyak pesaing dari lembaga keuangan lain di sekitar lokasi tersebut. Semakin baik penentuan lokasi semakin banyak pula minat anggota untuk menabung. Lokasi yang strategis sangat penting untuk menarik anggota dalam menabung di BMT Pahlawan Tulungagung.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 20.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa

[1] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), Hlm. 163.

hipotesis pertama secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung. lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan anggota untuk menabung, artinya jika lokasi mengalami peningkatan maka keputusan anggota untuk menabung juga meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 teruji. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti bahwa variabel lokasi yang menyatakan setuju sangat banyak.

Hal ini dikarenakan Lokasi suatu perusahaan perlu diperhatikan untuk memudahkan anggota memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam melakukan hubungan dengan BMT Pahlawan Tulungagung dalam jangka panjang. Karena variabel Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung, dimana lokasi menjadi salah satu variabel yang sangat penting, artinya apabila lokasi strategis dan mudah dijangkau, maka akan semakin meningkatkan keputusan anggota untuk menabung. Umumnya lokasi menjadi dasar oleh anggota dalam memilih suatu lembaga keuangan karena lokasi yang dekat dengan lingkungan masyarakat atau tempat keramaian seperti pasar dapat menciptakan keputusan anggota untuk menabung. Apabila lokasi tersebut strategis maka anggota akan lebih memilih menabung di lembaga keuangan tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan anggota untuk menabung. Karena didalam sebuah lembaga keuangan lokasi yang strategis sangat diperlukan agar memudahkan nasabah dalam menabung. Lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dimana lokasinya yang tepat, dalam hal ini apabila lokasi berada ditempat yang strategis dan dekat dengan pusat kegiatan masyarakat serta pemukiman penduduk maka akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.[2]

Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang erat antara variabel lokasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung, karena lokasi yang strategis akan berdampak kepada keputusan anggota untuk menabung, hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan anggota untuk menabung adalah termasuk faktor lokasi.

## B. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di BMT Pahlawan Tulungagung

Menurut Lupioadi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung)

[2] Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”, Volume 3 Nomor 2, Desember 2012

perlengkapan dan peralatan.[3] Selain itu fasilitas diartikan sebagai sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha, sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda-benda atau uang yang bisa dinikmati atau dimanfaatkan oleh nasabah atau anggota dengan tujuan agar anggota mau menabung di BMT Pahlawan Tulungagung. Fasilitas mempunyai peran untuk menjembatani aktivitas untuk mencapai hasil yang diinginkan, fasilitas dalam arti segenap kebutuhan yang dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam usaha kerjasama manusia.[4]

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 20.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa hipotesis kedua secara parsial fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagug. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagug. Fasilitas mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan anggota untuk menabung artinya jika fasilitas mengalami kenaikan maka keputusan anggota untuk menabung akan mengalami penurunan, begitu juga sebaliknya jika fasilitas mengalami penurunan maka keputusan anggota untuk menabung akan mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 tidak teruji. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan

---

[3] Indra Lutfi Sofyan, et.al., *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas,Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*, (http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/) , diakses pada tanggal 28-08-2018.

[4] Ketut Widiasa, *Jurnal Perpustakaan Sekolah*, (Malang: Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2007), Hlm. 11.

oleh peneliti yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh besar terhadap keputusan anggota untuk menabung.

Fasilitas yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung memang sudah baik kepada para anggotanya. Meskipun dalam penelitian ini fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung. Hal ini dapat terjadi ketika BMT Pahlawan Tulungagung sudah berusaha memberikan fasilitas yang baik salah satunya adalah memberikan ruang yang terkesan nyaman dengan adanya ruang tunggu dan AC. Namun hal itu saja belum cukup karena pada hari-hari tertentu anggota yang datang dan ingin melakukan transaksi cukup banyak serta harus mengantri dalam waktu yang cukup lama sedangkan tempat yang disediakan cukup sempit. Sehingga fasilitas yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung. Hal ini dikarenakan menurut sebagian besar anggota tidak menjadikan fasilitas sebagai pertimbangan utama dalam mengambil keputusan anggota untuk menabung. Karena dalam hal ini yang menjadi pertimbangan dalam memutuskan anggota untuk menabung yaitu dengan mengedepankan kepercayaan, keamanan dan kenyamanan yang diwujudkan oleh BMT Pahlawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismi Aziz bahwa fasilitas berpengaruh negative terhadap keputusan menabung. Karena semakin tinggi fasilitas maka akan mengalami penurunan juga pada keputusan menabung, secara parsial fasilitas menunjukkan bahwa

tidak ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap keputusan menabung. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menabung di BMT Binamas.[5]

## C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di BMT Pahlawan Tulungagung

Kasmir menjelaskan bahwa Pelayanan yang diberikan suatu lembaga keuangan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggotanya dalam menabung. Kualitas adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan dengan melibatkan semua karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan secara terus-menerus dengan pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan.[6]

Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka dianggap lebih profesional. Dalam kualitas pelayanan sangat penting adanya sikap professional seperti halnya kemampuan memberikan pelayanan yang baik, sistematis dan sesuai syariah, mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk menabung dan mengakses lembaga keuangan syariah, dan meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah. bank atau lembaga keuangan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Pelayanan sangat

---

[5] Ismi Aziz, Pengaruh Kepercayaan, Hubungan Masyarakat, dan Fasilitas terhadap Keputusan Menabung di BMT Binamas, (Yogyakarta skripsi, 2016)

[6] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), Hlm. 15.

penting agar menumbuhkan sikap puas dan nyaman anggota dalam menabung terhadap BMT Pahlawan Tulungagung.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 20.0 maka peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa hipotesis ketiga secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagug. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan anggota untuk menabung, artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka keputusan anggota untuk menabung juga meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 teruji. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti bahwa variabel kualitas pelayanan yang menyatakan setuju sangat banyak.

Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung. Sebagaimana dalam lembaga keuangan syariah untuk menarik hati anggota yang paling penting dan utama adalah pelayanan. Karena apabila pelayanan yang diberikan kurang memenuhi harapan akan memungkinkan anggota berpindah ke tempat lainnya. Dan mereka memilih lembaga lain yang lebih menguntungkan. Oleh karena itu pelayanan sangat penting diperhatikan untuk bertahan di tengah-tengah maraknya persaingan bisnis lembaga keuangan. Hal ini dapat dilakukan oleh BMT Pahlawan Tulungagung dalam

memberikan pelayanan seperti halnya karyawan berpakaian sopan sesuai dengan kaidah islam, teller mampu melakukan transaksi dengan tepat dan cepat, mengelola dana anggota secara syariah, serta mengerti dan memahami akan kebutuhan anggota. Jika poin-poin tersebut dapat terpenuhi akan berpengaruh positif bagi keputusan anggota untuk melakukan transaki salah satunya memutuskan menabung di BMT Pahlawan Tulungagung.

Dari kualitas pelayanan pula, anggota menjadi tertarik terhadap penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung, maupun kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung. Dari kualitas pelayanan juga anggota menjadi mengetahui bahwa BMT Pahlawan Tulungagung memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, sehingga anggota dapat percaya terhadap lembaga ketika hendak melakukan transaksi simpanan, pembiayaan dan jasa lainnya. Jaminan jasa yang berkualitas mencakup penetapan waktu pemberian jasa, keamanan bertransaksi, penetapan waktu operasi, dan kepastian jasa yang diberikan akan menumbuhkan rasa percaya anggota kepada BMT Pahlawan Tulungagung. Dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota yang mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan anggota, kesediaan

membantu anggota, menanggapi setiap permintaan anggota, kesopanan karyawan agar setiap anggota merasakan pelayanan maksimal yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh H. Ade Sarwita bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung, artinya bahwa apabila kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan nasabah dalam menabung pada Perumda BPR Pusat Majalengka.[7] Karena didalam sebuah perusahaan itu kualitas pelayanan sangat di perlukan untuk menunjukkan bahwa nasabah yang menabung itu merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan diperusahaan tersebut, selain itu citra baik terhadap perusahaan tersebut akan berkembang sebab menerapkan layanan yang baik.

Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang erat antara variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung, karena kualitas pelayanan yang baik serta mampu memenuhi kenyamanan anggota BMT akan berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk menabung.

## D. Pengaruh secara *Simultan* (bersama-sama) antara Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota untuk Menabung di BMT Pahlawan Tulungagung

[7]H. Ade Sarwita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung (Studi Kasus Pada Perumda BPR Majalengka)", Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi, Vol. 4, No. 1 Januari - Juni 2017

Dari deskripsi variabel keputusan anggota untuk menabung yang merupakan tanggapan anggota akan keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung dipengaruhi oleh lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan. Keputusan merupakan bagian/salah satu elemen penting dari perilaku anggota disamping kegiatan fisik yang melibatkan anggota dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencangkup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan anggota.

Untuk meningkatkan keputusan anggota untuk menabung memilih BMT Pahlawan Tulungagung sangat memperhatikan pandangan masyarakat terhadap BMT, yaitu dengan memudahkan anggota dalam menjangkau lokasinya yang strategis, memperhatikan fasilitas yang ada dengan baik dan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada anggotanya. Agar anggota BMT Pahlawan tetap berhubungan dan selalu melakukan transaksi simpanan, pembiayaan maupun jasa-jasa lain di BMT Pahlawan Tulungagung.

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 20.0 pada tabel F dengan taraf signifikansinya pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung.

Peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa angka R menunjukkan bahwa korelasi / hubungan antara lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan adalah kuat. Dalam hal ini berarti variabel terikat (keputusan anggota untuk menabung) dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan. Dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang simultan (secara bersama-sama) antara lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung. Terlihat bahwa $F_{hitung}$ lebih besar dari $F_{tabel}$ dengan signifikansi lebih kecil. Jadi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung.