

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Pelayanan Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, budaya, sikap, motif pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Budaya, Sikap, Motif pelayanan mempunyai pengaruh positif pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka yang berarti bahwa setiap penambahan untuk kualitas pelayanan maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka meningkat. Dan begitupun sebaliknya, jika mengalami penurunan dalam kualitas pelayanan maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka akan menurun.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan. Di katakan berkualitas apabila suatu perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah

Tulungagung telah sesuai yang diharapkan anggota. Dari kepuasan ini menumbuhkan keputusan anggota untuk bertransaksi salah satunya menabung/menyimpan. Jadi, kualitas pelayanan BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung bisa dikatakan pelayanan yang baik/bermutu. Hal ini terlihat, dari hasil jumlah anggota BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yang selalu mengalami kenaikan dan hasil dari tanggapan responden nasabah yang mengisi kuesioner memilih jawaban item pernyataan pada indikator variabel kualitas pelayanan paling banyak setuju.

Dari faktor kualitas pelayanan ini juga menjadi faktor yang menjadi anggota untuk tetap konsisten terhadap BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BTM atau BMT tersebut maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka akan meningkat pula.

Hal tersebut sesuai dengan uraian yang dikemukakan oleh Fitroh⁸⁹ bahwa Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulida menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menabung di BMT Taruna Sejahtera. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumantri menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi

⁸⁹ Fitroh Saibantono et al, "Pengaruh Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung" *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 18 No. 1 Maret 2018, hal 55-65.

nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mandasari menyimpulkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara simultan dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Syariah Cabang Cirebon.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Januar⁹⁰, dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif yang artinya semakin aktif kualitas pelayanan maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yang dihasilkan. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Januar dan Ai Lili kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung yang menyatakan bahwa nilai signifikan $0,003 < 0,05$.

Menurut Januar dan Ai Lili bahwa kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.⁹¹ Dengan demikian kualitas pelayanan yang telah diterapkan BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung cukup baik dan

⁹⁰ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, 2016, hal 265.

⁹¹ Ibid.... hal.271

merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka.

B. Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Produk Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BMT Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, budaya, sikap, motif produk berpengaruh positif dan signifikan pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Budaya, Sikap, Motif Produk mempunyai pengaruh positif pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka artinya bahwa setiap penambahan untuk kualitas produk maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka meningkat. Dan begitupun sebaliknya, jika mengalami penurunan dalam kualitas produk maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka akan menurun.

Kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah di tentukan, dan kualitas merupakan suatu kondisi yang telah merubah karena selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah. Dalam hal ini, pengetahuan yang diberikan BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung terhadap anggota telah meningkatkan

pemahaman anggota. Dari pemahaman anggota ini menjadikan produk simpanan Mudharabah Berjangka yang lebih unggul daripada produk simpanan lainnya serta mempengaruhi anggota untuk mengambil keputusan untuk menyimpan. Jadi, pengetahuan konsumen ini telah meningkatkan pemahaman anggota mengenai produk yang ditawarkan BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hal ini terlihat, dari hasil tanggapan anggota simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung yang telah mengisi kuesioner, paling banyak anggota yang menggunakan produk simpanan Mudharabah Berjangka dan paling banyak memilih Setuju pada item pernyataan pada indikator variabel kualitas produk.

Dari faktor kualitas produk ini juga menjadi faktor yang mendorong anggota untuk tetap konsisten terhadap BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Dengan meningkatnya kualitas produk oleh perusahaan maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka akan meningkat pula.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang diuraikan oleh Yoiz⁹² bahwa ketika membicarakan tentang proses keputusan konsumen maka tidak berhenti pada proses konsumsi saja, tetapi berlanjut pada proses evaluasi terhadap konsumsi yang dilakukan termasuk perhatian konsumen terhadap kualitas produk yang mereka konsumsi. Hal ini

⁹² Yoiz Shofwa , “Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan Pada BSM Cabang Purwokerto” , Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 04 No. 01, 2016, hal 210-212.

terjadi dengan adanya kemudahan fasilitas untuk dapat menyampaikan keluhan, sehingga peningkatan kualitas produk menjadi lebih penting. Kualitas produk dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian apabila dalam proses pemasarannya juga dapat membuktikan sesuai dengan apa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Amalia yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah di Surabaya dengan nilai signifikansi 0,000 yang artinya H_0 ditolak atau H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada BRI Syariah di Surabaya.⁹³

Menurut Amalia, kualitas produk merupakan faktor lain yang mempengaruhi nasabah. Bank dapat memenuhi harapan nasabahnya secara keseluruhan melalui produk yang ditawarkan. Kualitas tersebut memberikan nilai lebih dengan keuntungan yang akan diterima oleh nasabah. Dengan banyaknya pesaing yang mengeluarkan produk yang hampir sama, tiap perusahaan harus mendapatkan strategi yang jitu dalam pemasaran produknya.⁹⁴ Dengan demikian kualitas produk yang diberikan oleh BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah

⁹³ Amalia Damar Asri, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada BRI Syariah di Surabaya", Jurnal Ekonomi, Vol 03 No. 04, 2015, hal 08.

⁹⁴ Ibid.... hal 2

Tulungagung sudah baik dan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan minat anggota memilih simpanan mudharabah bejangka.

C. Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Pelayanan dan Produk Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiomah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian Budaya, Sikap, Motif Pelayanan dan Produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan pada minat menabung anggota dalam memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan untuk budaya, sikap, motif pelayanan dan produk maka minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka meningkat secara bersama-sama, maka akan mempengaruhi minat anggota untuk memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

Menurut kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung adalah saling berkaitan pada masing-masing variabel. Dalam hal ini, pengetahuan konsumen dari anggota itu dianggap penting. Dalam upaya mempertahankan anggota, salah satunya bagaimana cara agar BTM / BMT meningkatkan pemahaman anggota mengenai pengetahuan

produk-produk dengan tepat. Karena dengan anggota memahami pengetahuan dari produk yang ditawarkan maka anggota akan memahami fasilitas dari produk yang digunakan, merasakan kemudahan dalam bertransaksi, serta mengetahui manfaat dari produk tersebut. Dengan meningkatnya pengetahuan anggota akan menjadikan produk yang unggul sekaligus mempengaruhi anggota dalam mengambil keputusan untuk menabung.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa untuk meningkatkan minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka perlu adanya kontribusi antara kualitas pelayanan dan kualitas produk tersebut. Dimana kedua variabel tersebut akan meningkatkan sumber pendanaan pada BTM atau BMT, yang kemungkinan akan berpengaruh terhadap banyak tidaknya peminat dari anggota memilih simpanan mudharabah berjangka.

Jadi sesuai dengan penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa secara simultan atau secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Cokorda⁹⁵ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kualitas mendorong nasabah

⁹⁵ Cokorda Istri Agung Krisna Dewi, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali*” Jurnal manajemen, Vol. 07 No. 08, 2018, hal.4541.

menjadi ikatan dengan perusahaan yang memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan pengalaman nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedy⁹⁶ yang menganalisis kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung dengan $P=0,000 (<0,05)$. Sedangkan pada variabel kualitas produk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung dengan $P=0,000 (<0,05)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap minat menabung.

Jadi sesuai dengan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat anggota memilih simpanan mudharabah berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiomah Tulungagung.

⁹⁶ Dedy Trisnadi, Ngadino Surip, “ *Pengaruh Kualitas produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung kembali di CIMB Niaga*”, Jurnal MIX, Vol. 06 No. 03, 2013, hal.364-365.