

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan angket pada anggota pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung, kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban angket yang telah diisi menggunakan aplikasi SPSS 21.0 dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### **A. Analisis Variabel Paling Dominan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan untuk mengetahui variabel bebas yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat menggunakan uji *Standardized Coefficients Beta* dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* tertinggi. Hasil *Standardized Coefficients Beta* dari masing – masing variabel bebas maka dapat diketahui bahwa variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat di BMT Agritama adalah variabel kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan semakin bagus dan baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Agritama Blitar terhadap anggotanya maka akan memberikan dampak yang positif pada lembaga. Semakin baik kualitas pelayanan maka anggota akan memberikan penilaian yang terbaik dan memberikan informasi terhadap orang lain dan berdampak pada peningkatan jumlah anggota untuk memutuskan memilih pembiayaan

*Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori Philip Kotler<sup>93</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan lembaga untuk mendapatkan anggota. Dalam hal ini keputusan diukur dari faktor kualitas pelayanan dan strategi pemasaran. Selain itu juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Malikhatul Ulfa<sup>94</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan hasil *Standardized Coefficients Beta* dari masing – masing variabel bebas maka dapat diketahui bahwa variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat di BMT Muamalah Tulungagung adalah variabel tingkat margin. Hal ini dikarenakan tingkat margin yang diberikan oleh BMT Muamalah Tulungagung tidak memberatkan dan memahami kondisi perekonomian para anggotanya. Semakin rendah tingkat margin yang diberikan maka akan semakin banyak anggota yang memutuskan memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Philip Kotler<sup>95</sup> yang menyatakan bahwa harga mempunyai fungsi sebagai penentu utama dari pilihan pembeli. Selain itu juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Nur Aini<sup>96</sup> yang menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan

---

<sup>93</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), hlm. 184

<sup>94</sup> Malikhatul Ulfa, “*Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usah Rakyat (KUR) dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BRI Syariah KCP Majapahit Semarang*”...,

<sup>95</sup> Philip Kotler, dkk., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku-2*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2000), hlm. 296

<sup>96</sup> Aisyah Nur Aini, “*Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo*”...,

*Murabahah* di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo. yaan yang telah diajukan.

**B. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat margin yang terdapat di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya bahwa tingkat margin yang diberikan oleh kedua BMT tersebut mendapat respon yang baik dari para anggota pembiayaannya. Tingkat margin yang diberikan kedua BMT tersebut sesuai dengan kondisi perekonomian anggotanya sehingga tidak memberatkan untuk para anggotanya.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Binti Nur Asiyah yang menyatakan bahwa faktor – faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan margin antara lain adalah komposisi pendanaan, tingkat persaingan, resiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian dan tingkat keuntungan yang diharapkan.<sup>97</sup>

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Nur Aini<sup>98</sup> yang menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh

---

<sup>97</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*,... hlm. 156-159.

<sup>98</sup> Aisyah Nur Aini, “*Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo*”...,

positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Murabahah* di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo.

### **C. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa lokasi yang terdapat di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya variabel lokasi yang telah diteliti memiliki respon yang baik dari para anggota pada kedua BMT tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi lokasi yaitu akses, *visibilitas*, tempat parkir yang luas, ekspansi dan lingkungan.<sup>99</sup> Akses yaitu lokasi BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. *Visibilitas* yaitu lokasi BMT yang dekat jalan raya dapat terlihat jelas dari jalan raya sehingga dapat diketahui oleh banyak orang. Lokasi parkir yang dimiliki oleh BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung cukup luas sehingga para anggota leluasa untuk menempatkan kendaraannya. Ekspansi yang dimaksud yaitu kedua BMT memiliki tempat yang luas untuk perluasan dikemudian hari nanti. Lingkungan yang dimaksud adalah lokasi dekat dengan pelayanan umum seperti kantor

---

<sup>99</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa...*, hlm. 147

kecamatan dan lingkungan BMT dekat dengan fasilitas umum seperti taman kota.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malikhatul Ulfa<sup>100</sup> yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan KUR pada BRI Syariah Semarang.

#### **D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung mendapatkan respon yang baik dari para anggotanya.

Penelitian ini sesuai dengan teori Rambat Lupiyoadi<sup>101</sup> bahwa ada lima unsur yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: *tangible* (bukti nyata), *emphaty* (perhatian), *reability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap) dan *assurance* (jaminan dan kepastian). *Tangible* (bukti nyata) yaitu fasilitas kantor yang dimiliki oleh BMT Agritama

---

<sup>100</sup> Malikhatul Ulfa, "Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usah Rakyat (KUR) dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BRI Syariah KCP Majapahit Semarang"...,

<sup>101</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa...*, hlm. 217

Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung sudah baik dan modern. Selain itu karyawan dari kedua BMT yang bekerja selalu berpakaian rapi dan sopan. *Empathy* (perhatian) yaitu karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya ketika mendapat kesulitan. *Reability* (keandalan) yaitu karyawan dari kedua BMT dapat memberikan pencatatan yang akurat terhadap anggotanya. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu karyawan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap anggotanya baik dari karyawan BMT Agritama Blitar maupun BMT Muamalah Tulungagung. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu karyawan BMT memberikan keamanan dan kepastian didalam bertransaksi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma Aji Tri Atmojo<sup>102</sup> dan Malikhatul Ulfa<sup>103</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.

**E. Pengaruh Diantara Salah Satu Tingkat Margin, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Aji* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung menunjukkan bahwa salah satu variabel tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

---

<sup>102</sup> Kusuma Aji Tri Atmojo, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Pembiayaan dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Khasanah Ummat Purwokerto*”...,

<sup>103</sup> Malikhatul Ulfa, “*Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usah Rakyat (KUR) dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BRI Syariah KCP Majapahit Semarang*”...,

signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Artinya apabila tingkat margin yang diberikan tidak memberatkan anggota maka dapat menarik minat anggota sehingga mempengaruhi keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*. Lokasi kantor yang strategis akan mempengaruhi keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*. Ketiga faktor tersebut memberikan efek positif terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* pada kedua BMT tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Aisyah Nur Aini<sup>104</sup> bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *Murabahah* di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo. Sejalan dengan penelitian Malikhatul Ulfa<sup>105</sup> menunjukkan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan KUR pada BRI Syariah Semarang.

#### **F. Perbandingan Pengaruh Tingkat Margin, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung.**

Berdasarkan pembahasan mengenai semua hasil pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa masing – masing variabel yang terdiri

---

<sup>104</sup> Aisyah Nur Aini, “Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan *Murabahah* di BMT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo”...,

<sup>105</sup> Malikhatul Ulfa, “Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usah Rakyat (KUR) dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BRI Syariah KCP Majapahit Semarang”...,

dari tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung. Dari penelitian yang telah dilakukan ini pengaruh variabel tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar sebesar 43,8% dibandingkan dengan BMT Muamalah Tulungagung sebesar 56,7%, disimpulkan pengaruh variabel tingkat margin, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung lebih besar dibandingkan BMT Agritama Blitar.

Tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung, sejalan dengan teori Adiwarmanto Karim bahwa “margin adalah presentase tertentu yang ditetapkan pertahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari” dibuktikan oleh pernyataan ibu Ayu Kumala anggota pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar menurutnya “margin yang diberikan oleh pihak BMT dilihat dari kondisi ekonomi anggotanya, sehingga tidak memberatkan para anggota yang mengajukan pembiayaan.” Menurut ibu Febri Andini anggota pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung menurutnya “margin pembiayaan yang diperolehnya tidak begitu besar sehingga para anggota tidak merasa keberatan dan terbebani, sesuai dengan nominal yang diajukan.” Berdasarkan pernyataan anggota tersebut dapat disimpulkan bahwa margin yang diberikan oleh BMT Agritama Blitar



dilihat dari kondisi ekonomi anggotanya sedangkan di BMT Muamalah Tulungagung dilihat dari nominal pembiayaan yang diajukan.

Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung, sejalan dengan teori Kasmir "lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan." Dibuktikan oleh pernyataan ibu Solihah anggota BMT Agritama Blitar menurutnya "lokasi berdirinya BMT sudah sangat strategis, berada didekat jalan raya antar kota sehingga banyak orang yang belalu lalang dan memudahkan orang untuk mengunjunginya." Menurut ibu Hesti Kusniati "lokasi BMT Muamalah yang berada dekat dengan fasilitas umum yakni taman kota sehingga sangat mudah ditemukan." Berdasarkan pernyataan anggota dari kedua BMT tersebut dapat disimpulkan bahwa lokasi BMT Agritama Blitar berada didekat jalan raya yang mudah untuk dikunjungi sedangkan BMT Muamalah Tulungagung berada di dekat fasilitas umum.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar dan BMT Muamalah Tulungagung, sejalan dengan teori Hadipranata dalam buku M. Nur Rianto "pelayanan adalah aktivitas tambahan yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun kehormatan." Dibuktikan oleh pernyataan bapak Nanang anggota pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar bahwa "pelayanan di BMT Agritama sangatlah baik

karyawannya ramah – ramah ketika anggota datang disapa dengan sopan dan santun selain itu juga sangat tanggap dengan masalah yang dihadapi anggotanya.” Menurut ibu Yeni Muyasaroh “pelayanan yang diberikan sangat ramah sehingga memuaskan anggota yang akan melakukan transaksi.” Berdasarkan pernyataan anggota dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Agritama Blitar karena pelayanannya sangat baik dan tanggap sedangkan keputusan anggota memilih pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* di BMT Muamalah Tulungagung karena pelayanan yang diberikan sangat ramah.

Menurut Bapak Miftahul Huda selaku manajer BMT Agritama Blitar “pembiayaan yang diberikan kepada anggota dilihat dari omset yang dihasilkan oleh anggotanya sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan.”

Menurut Bapak Hasan Sulthoni selaku sekretaris BMT Muamalah Tulungagung “dalam pemberian pembiayaan dilihat dari kebutuhan, selain itu juga dilihat dari penghasilan apakah mampu membayar tagihan yang diberikan.”

Berdasarkan pernyataan dari manajer BMT Agritama Blitar dan sekretaris BMT Muamalah Tulungagung disimpulkan bahwa pembiayaan yang diberikan BMT Agritama kepada anggotanya berpengaruh dengan omset yang dihasilkan setiap bulannya sedangkan BMT Muamalah Tulungagung memberikan pembiayaan mempertimbangkan kondisi ekonomi anggotanya, apakah mampu membayar angsuran pembia