

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri akan semakin tinggi. Hal tersebut didapatkan dari informasi yang diperoleh dan dipahami sampai terjadi penafsiran atau memberikan penilaian terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Semakin banyak informasi yang didapat responden, semakin tinggi permintaan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhitya Herlambang yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga terhadap keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan kepemilikan emas (studi kasus pada nasabah Bank BRI Syariah) yang menyatakan bahwa kualitas berpengaruh positif dan signifikan.¹ Dan

¹ Adhitya Herlambang, Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengajukan Pembiayaan Kepemilikan Emas (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Syariah)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015)

sesuai dengan teori yang ada, menurut Parasuraman *et.al.* mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu pelayanan. Atau pertimbangan konsumen tentang keunggulan secara keseluruhan suatu perusahaan.² Menurut teori Valarie Zeithaml, Leonard Berry dan Parasuraman telah melakukan penelitian intensif terhadap kualitas layanan dengan alat ukur kualitas pelayanan yang disebut *SERQUAL* (*Service Quality*) dan mengidentifikasi 10 dimensi yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa, diantaranya adalah: *Pertama*, Fasilitas Fisik (*tangible*) atau yang dirasakan dari bentuk fisik; *Kedua*, Reliabilitas (*Reliability*) atau keterhandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*); *Ketiga*, Responsivitas (*Responsiveness*) yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan; *Keempat*, Kompetensi (*Competency*) artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu; *Kelima*, Tata karma (*Courtesy*) meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personel*; *Keenam*, Kredibilitas (*Credibility*) atau sifat jujur dan dapat dipercaya; *Ketujuh*, Keamanan (*Security*) yaitu aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; *Kedelapan*, Akses (*Access*), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui; *Kesembilan*, Komunikasi (*Communication*) artinya

² Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah Pada Bank....*, hal. 47-48

memberikan informasi kedalam pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami; *kesepuluh*, Perhatian pada pelanggan (*Understand The Costumer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen³ Sesuai dengan keterangan bahwa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri dalam kualitas pelayanan selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah atau calon nasabah.⁴

B. Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa strategi promosi berpengaruh positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi strategi promosi maka permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri akan semakin tinggi. Hal tersebut didapatkan dari informasi yang diperoleh dan dipahami sampai terjadi penafsiran atau memberikan penilaian terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Semakin banyak informasi yang didapat responden, semakin tinggi permintaan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarti yang menganalisis pengaruh promosi, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah dengan minat

³ Lovecock, dkk, *Manajemen Pemasaran....*, hal. 154-155

⁴ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie, pada 7 Oktober 2020

sebagai variabel *intervening* pada Bank Syariah Mandiri KCP Magelang Muntilan yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan.⁵ Dan sesuai dengan teori yang ada pada buku yang ditulis oleh Lidya Mongi dkk yang menyebutkan bahwa Strategi promosi merupakan kegiatan yang direncanakan dengan maksud membujuk, merangsang konsumen agar mau membeli produk perusahaan sehingga tujuan untuk meningkatkan penjualan diharapkan dapat tercapai.⁶ Sesuai dengan teori buku Kasmir yang menyatakan bahwa Bank dapat melakukan promosi penjualan dengan melalui: *Pertama*, Pemberirian bunga khusus (*special rate*); *Kedua*, Pemberian intensif; *Ketiga*, Pemberian cendera mata, hadiah, serta kenang-kenangan lainnya kepada nasabah yang loyal.⁷ Sesuai dengan keterangan bahwa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri dalam strategi promosi dilakukan dengan mengkomunikasikan produknya kepada pelanggan secara luas dengan menyebarkan informasi mengenai produk perusahaan utamanya melalui media elektronik.⁸

⁵ Winarti, Skripsi: *Pengaruh Promosi, Lokasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah dengan Minat sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Magelang Muntilan)*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2019)

⁶ Lidya Mongi, L. Mananeke, A. Repi, "Kualitas Produk, Strategi Promosi, dan Harga Pengaruhnya terhadap Keputusan pembelian Kartu Simpati Telkomsel di Kota Manado" Vol 1 No. 4, EMBA, 2013, hal. 2338

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank....*, hal. 159

⁸ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie, pada 7 Oktober 2020

C. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi tingkat margin maka permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri akan semakin tinggi. Hal tersebut didapatkan dari informasi yang diperoleh dan dipahami sampai terjadi penafsiran atau memberikan penilaian terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Semakin banyak informasi yang didapat responden, semakin tinggi permintaan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Enneng Nisa Alviani Safitri, yang menganalisis pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah pada BPRS Metro Madani Metro yang menyatakan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan.⁹ Hal ini sesuai dengan teori yang terdapat dalam buku Darmawan yaitu faktor-faktor dalam penetapan *margin* yang berisi: *Pertama*, Komposisi Pendanaan; *Kedua*, Tingkat Persaingan; *Ketiga*, Resiko Pembiayaan, *Keempat*, Jenis Nasabah, *Kelima*, Kondisi

⁹ Enneng Nisa Alviani Safitri, Skripsi: *Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BPRS Metro Madani Metro)*, (Lampung: IAIN Metro, 2018)

Perekonomian, *Keenam*, Tingkat Keuntungan yang diharapkan bank.¹⁰ Sesuai dengan keterangan bahwa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri dalam melakukan penetapan tingkat margin dilakukan dengan kompetitif sesuai dengan syariah dengan kesepakatan antara kedua belah pihak.¹¹

D. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi tingkat pengetahuan maka permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri akan semakin tinggi. Hal tersebut didapatkan dari informasi yang diperoleh dan dipahami sampai terjadi penafsiran atau memberikan penilaian terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Semakin banyak informasi yang didapat responden, semakin tinggi permintaan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Deylla Handida, yang menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan, kualitas layanan, dan tingkat literasi keuangan syariah terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim menggunakan produk perbankan

¹⁰ Darmawan, dan Muhammad Iqbal fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UNY Press), hal. 149-151

¹¹ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie, pada 7 Oktober 2020

syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan.¹² Hal ini senada dengan teori Engel Blackwell, dan Miniard dalam buku Ujang mengenai jenis pengetahuan yang digunakan untuk kepentingan pemasaran yaitu: Pertama, pengetahuan produk; Kedua, pengetahuan pembelian; Ketiga pengetahuan pemakaian.¹³ Sesuai dengan keterangan bahwa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri selalu memberikan informasi yang belum diketahui oleh nasabah atau calon nasabah yang akan melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.¹⁴

E. Pengaruh Pendapatan Nasabah Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi pendapatan nasabah maka permintaan pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri akan semakin tinggi. Hal tersebut didapatkan dari informasi yang diperoleh dan dipahami sampai terjadi penafsiran atau memberikan penilaian terhadap Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Semakin banyak informasi yang

¹² Rahmawati Deylla Haninda, Skripsi: *Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2019)

¹³Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen...*, hal. 158

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie, pada 7 Oktober 2020

didapat responden, semakin tinggi permintaan pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Arief Maulana' penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Karakteristik Usaha, Tingkat Pendapatan Dan Karakteristik Pembiayaan Terhadap Realisasi Pembiayaan Mikro Syariah (Studi Kasus Pada KJKS BMT Tumang Kartasura)¹⁵ yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan.¹⁶ Hal ini sesuai dengan teori Sobri, tingkat pendapatan adalah suatu jenis penghasilan yang diperoleh seseorang yang siap untuk dibelanjakan atau dikonsumsi. ¹⁷ kemudian sesuai juga dengan yang dituliskan pada penelitian Andi Reski yang menyatakan bahwa pendapatan menurut perolehan dapat dilihat dari: *Pertama*, Pendapatan kotor yaitu hasil penjualan barang dagangan atau jumlah omzet penjualan yang diperoleh sebelum dikurangi pengeluaran dan biaya lain; *Kedua*, Pendapatan bersih yaitu penerimaan hasil penjualan dikurangi pembelian bahan, biaya transportasi, retribusi, dan biaya makan atau pendapatan total dimana total dari penerimaan (revenue) dikurangi total biaya (cost). Sesuai dengan keterangan bahwa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri memahami kekuatan

¹⁵ Arief Maulana, Skripsi : *Analisis Pengaruh Karakteristik Usaha, Tingkat Pendapatan Dan Karakteristik Pembiayaan Terhadap Realisasi Pembiayaan Mikro Syariah (Studi Kasus Pada Kjks Bmt Tumang Kartasura)*., (Surakarta: IAIN Surakarta, 2017)

¹⁶ Rahmawati Deylla Haninda, Skripsi: *Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2019)

¹⁷Maisur, Muhammad Arfan, dan M. Shabri, *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh*, Jurnal Magister Akuntansi, Volume. 4 No. 2 (Mei 2015), hal.

dan memberikan saran untuk mengambil keputusan menggunakan produk sesuai kebutuhan nasabah dan calon nasabah dengan menyesuaikan pendapatan yang diperoleh setiap bulannya.¹⁸

F. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Tingkat Margin, Tingkat Pengetahuan, dan Pendapatan Nasabah Terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA yang telah dilakukan menggunakan IMB SPSS 24, maka dapat diketahui bahwa F_{hitung} hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Strategi promosi (X_2), Tingkat Margin (X_3), Tingkat Pengetahuan (X_4) dan Pendapatan Nasabah (X_5) secara silmutan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel Permintaan Pembiayaan Murabahah (Y) pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri. Dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Diperoleh hasil, uji F menunjukkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikansi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_6 .

Hasil penelitian ini relevan seperti yang terdapat pada teori permintaan, yaitu teori ekonomi yang menyatakan bahwa harga dipengaruhi oleh permintaan. Oleh karena itu, teori tersebut berasumsi bahwa ketika

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie, pada 7 Oktober 2020

permintaan di pasar naik, maka harga barang pun akan naik. Tetapi jika permintaan turun, maka harga pun akan ikut turun.¹⁹ Menurut M. Syafi'i Antonio menjelaskan bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana dan memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit.²⁰ Hal ini juga sesuai dengan yang ditulis pada buku Y. Sri Pudjiastuti dkk yang menyatakan bahwa permintaan pembiayaan dapat dipengaruhi oleh: *Pertama*, mode dan selera; *Kedua*, harga barang atau jasa; *Ketiga*, harga barang pelengkap dan pengganti; *Keempat*, jumlah penduduk(konsumen); *Kelima*, pendapatan, dan *Keenam*, perkiraan dan harapan konsumen.²¹

¹⁹ Efendi Sianturi, dkk, *Bunga Rampai: Ekonomi....*, hal. 281

²⁰ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Bank Syariah....*, hal. 305

²¹ Y. Sri Pujiastuti, T. D. Haryo Tamtono, N. Suparno, *IPS Terpadu 2....*, hal 77-79