

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah, tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Hal tersebut menunjukkan bahwa penentuan tingkat margin dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Karena dengan rendahnya tingkat margin, nasabah merasa biaya yang ditanggung untuk pembiayaannya tidak terlalu besar sehingga pihak nasabah merasa puas karena dengan yang diharapkan dan tidak terlalu membebani pihak nasabah pembiayaan.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori Binti Nur Asiyah yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penempatan tingkat margin antara lain adalah komposisi pendanaan, tingkat persaingan, resiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, dan tingkat keuntungan yang diharapkan.⁸¹

⁸¹ Binti Nur Aisyah, Manajemen Pembiayaan Bank Syariah, (Yogyakarta: Teras, 2014), hal.157-159

Tingkat margin yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung kepada para nasabah pembiayaan *murabahah* dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebijakan dalam penentuan profit margin. Dimana tingkat margin yang diberikan disesuaikan dengan penghasilan dan keuntungan dari usaha yang dimiliki oleh nasabah pembiayaan itu sendiri sehingga besarnya margin yang ditetapkan tidak memberatkan dan sesuai dengan kondisi perekonomian nasabah pembiayaan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ely Rochmawati dengan judul “ Pengaruh tingkat Margin, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan *Bai'i Bitsaman Ajil* di Baitul Maal Wa Tamwil Agritama Blitar dan Baitul Maal Wa Tamwil Muamalah Tulungagung”. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat margin yang terdapat pada 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 Muamalah Tulungagung. Artinya bahwa tingkat margin yang diberikan oleh kedua BMT tersebut mendapat respon yang baik dari para anggota pembiayaannya. Tingkat margin yang diberikan oleh kedua BMT sesuai dengan kondisi perekonomian anggotanya sehingga tidak memberatkan untuk para anggotanya.⁸²

⁸² Ely Rochmawati, judul “ *Pengaruh tingkat Margin, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Bai'i Bitsaman Ajil di Baitul Maal Wa*

B. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah, lokasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Hal ini menunjukkan apabila lokasi strategis maka akan mempengaruhi dan meningkatkan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

Hal ini dapat diperkuat dengan teori yang dinyatakan oleh Agus Maulana bahwa lokasi tidak dapat dilakukan secara sembarangan, tetapi harus mempertimbangkan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu lembaga atau bank.⁸³

Lokasi bisa dikatakan strategis jika dekat dengan pasar, sekolah, pertokoan, tempat wisata, serta akses menuju lokasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tujuan dari lokasi yaitu meningkatkan jumlah nasabah yang tertarik dengan kemudahan jangkauan pada letak kantor. Masyarakat sendiri merupakan sasaran dari adanya penentuan lokasi.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeni Nur Wakidah dengan judul “ Pengaruh Produk, Pelayanan, Lokasi, dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di Baitul Maal

Tamwil Agritama Blitar dan Baitul Maal Wa Tamwil Muamalah Tulungagung” (Tulungagung: Skripsi Tidak diterbitkan, 2020)

⁸³ Agus Maulana, *Intisari Pemasaran*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), hal. 64

Wa Tamwil (BMT) Pahlawan Gondang Tulungagung “. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi anggota.⁸⁴

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan, maka akan banyak juga peningkatan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga akan mengalami penurunan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung memang sudah cukup baik. Tinggi rendahnya keputusan nasabah melakukan pembiayaan *murabahah* dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka

⁸⁴ Yeni Nur Wakidah, “*Pengaruh Produk, Pelayanan, Lokasi, dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pahlawan Gondang Tulungagung*”, (Tulungagung: Skripsi Tidak diterbitkan, 2016)

semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah melakukan pembiayaan murabahah, begitupun sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin rendah keputusan nasabah melakukan pembiayaan murabahah. Hal ini terbukti dengan respon positif dari nasabah yang sangat setuju dan setuju dengan beberapa pernyataan mengenai kualitas pelayanan.

Hal ini dapat diperkuat dengan teori yang dinyatakan oleh Adrisan Sudarsono, ia menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk. Kualitas merupakan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Adrisan Sudarsono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan konsumen, sehingga konsumen akan menggunakannya dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan dari konsumen, dan konsumen tidak akan menggunakannya.⁸⁵

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dimas Suhendra Syahri Ramadhan dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah

⁸⁵ Adrian Sudarsono, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Depublish, 2016), hal.57

dalam Pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang“. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil kualitas pelayanan dengan indikator fasilitas yang dimiliki, kemampuan memberikan pelayanan, menanggapi keinginan pelanggan dengan baik dan cepat, adanya jaminan kerahasiaan pelanggan, permohonan maaf atas pelayanan yang kurang baik.

D. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah, promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Hal ini menunjukkan apabila promosi mengalami penurunan maka keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga akan mengalami penurunan.

Hal ini diperkuat dengan teori Kasmir, bahwa promosi merupakan hal yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.⁸⁶ Mempertahankan nasabah dengan promosi yang efektif dan efisien sangat penting dan diperlukan agar menumbuhkan keputusan nasabah untuk melakukan produk pembiayaan murabahah. Dengan adanya promosi

⁸⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 175

masyarakat akan mengetahui keunggulan produk ataupun manfaat produk yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosmalia Igha Ayu UMS, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung”. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil variabel promosi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, maka promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Kospin Jasa Temanggung.⁸⁷

E. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah, pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan pengetahuan, maka akan banyak juga peningkatan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Begitu juga sebaliknya, apabila pengetahuan mengalami penurunan maka keputusan nasabah memilih produk pembiayaan *murabahah*

⁸⁷ Rosmalia Igha Ayu UMS, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung”, (Skripsi Tidak Dibukukan: Magelang, 2020)

Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung juga akan mengalami penurunan.

Hal ini diperkuat dengan teori Vina bahwa pengetahuan yang cukup, nasabah harus mempunyai 3 tingkatan yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan penggunaan.⁸⁸ Jika nasabah mempunyai pengetahuan yang luas mengenai produk pembiayaan *murabahah* di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan *murabahah* karena dengan adanya pengetahuan yang luas dari masyarakat akan lebih bisa mengenal produk yang ada di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Wahyuni dengan judul, “ Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada AJB Bumuputra Syariah Cabang Lemabang Palembang”. Hasil dari penelitian ini yaitu pengetahuan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi syariah (AJB Bumiputra Syariah Cabang Palembang).⁸⁹

F. Pengaruh Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk

⁸⁸ Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 133

⁸⁹ Tri Wahyuni dengan judul, “ *Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada AJB Bumuputra Syariah Cabang Lemabang Palembang*”, (Sripsi Tidak Dibukukan: Palembang, 2016)

Pembiayaan *Murabahah* Pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, yang dilakukan kepada nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang merupakan responden, kemudian peneliti melakukan analisis data dari hasil penelitian diketahui bahwa Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan, secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi atau baik Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan maka tingkat nasabah dalam memilih produk pembiayaan murabahah akan tinggi. Begitu sebaliknya, semakin rendah/buruk Tingkat Margin, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Pengetahuan maka tingkat nasabah memilih produk pembiayaan murabahah akan turun atau rendah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori tentang perilaku konsumen dari James F. Engel teori ini menyatakan “ perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan secara langsung oleh suatu individu atau kelompok dalam mendapatkan atau menggunakan suatu produk, pelayanandan sumber-sumber lainnya.⁹⁰Setiap konsumen atau nasabah akan melakukan berbagai macam keputusan mengenai pembelian

⁹⁰ Rini Dwiastuti, DKK, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), hal. 4

ataupun penggunaan suatu produk pada setiap waktu. Selain itu perbankan juga perlu mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memutuskan memilih produk pembiayaan murabahah pada Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sriningsih dengan judul, “ Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”. Penelitian ini memperoleh hasil nilai Fhitung lebih besar Ftabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Pengetahuan nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, dapat diterima dan terbukti kebenarannya.⁹¹

⁹¹ Sriningsih, “ *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri*”, (Skripsi Tidak Dibukukan: Tulungagung, 2020)