

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penilaian Nasabah Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto)

Penilaian Nasabah adalah suatu tahap yang sering dipakai dalam analisis kredit di bank. Penilaian tersebut menggunakan Prinsip 5C yang meliputi character, capacity, collateral, capital, dan conditional of economy, yang dipakai bank untuk menganalisa nasabah pengajuan pembiayaan.¹

Menurut hasil perhitungan statistik melalui program SPSS, memperlihatkan bahwa di tabel *coefficient* didapatkan nilai signifikansi yang lebih kecil dibandingkan dengan taraf signifikansi. Dan untuk hasil dari perhitungan uji t yang secara parsial membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , artinya Penilaian Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).

Penilaian Nasabah berpengaruh positif dikarenakan t_{hitung} yang telah diujikan dalam penelitian menunjukkan hasil positif. Berdasarkan hasil pengujian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* Di Bank

¹ Ikatan banker Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), Hlm.81

Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto). Hasil pengujian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sejalan antara Penilaian Nasabah terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto). Yang berarti saat hasil Penilaian Nasabah mengalami peningkatan maka minat nasabah juga mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya.

Penilaian Nasabah telah diterapkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto), hal ini ditunjukkan dari hasil survey kuesioner yang sudah peneliti lakukan bahwa Penilaian Nasabah berpengaruh dalam minat nasabah dalam mengambil pembiayaan *murabahah*. Karena banyaknya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator *character, capacity, collateral, capital, dan conditional of economy*.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori Ismail yang mengatakan bahwa “Bank melakukan analisis kredit Penilaian Nasabah adalah untuk mencegah sedini mungkin terjadinya default oleh nasabah. Dan juga untuk menganalisis nasabah yang akan mengajukan pembiayaan pada suatu Bank agar pihak bank meminimalisir resiko dikemudian hari apabila nasabah terhambat mengembalikan pinjaman.”¹ Dengan analisis yang baik tersebut,⁰ dapat mempengaruhi minat nasabah yang percaya akan kinerja bank tersebut.

¹ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori menuju Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2010) hln.112-116

Bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zaenal Arifin (2017) yang berjudul pengaruh penerapan budaya sadar resiko, peningkatan kualitas tata kelola perusahaan, dan konsep 5C terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada bank muamalat KCP Blitar. Yang dimana dalam penelitiannya konsep 5C tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah. Sehingga sebesar apapun konsep 5C tidak akan berdampak terhadap membesar ataupun mengecilnya minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KCP Blitar.¹

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa Penilaian Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Karena minat nasabah dapat tumbuh juga dikarenakan analisis Penilaian Nasabah yang baik dari bank sehingga nasabah mempercayai kinerja bank tersebut.

B. Pengaruh Pengembangan Kualitas Tata Kelola Bank Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).

Dari hasil perhitungan statistik program SPSS memperlihatkan tabel *coefficient* didapati taraf signifikan lebih besar dari nilai signifikansi. Kemudian, hasil uji t (parsial) dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , artinya kualitas tata kelola bank

¹ Ahmad zaenal arifin, *Analisis Pengaruh Penerapan Penataan Kelola, Dan Konsep 5c Terhadap Minat Masyarakat Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Muamalat KCP blitar*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto).

Hasil dari ujiannya, Kualitas tata kelola bank berpengaruh positif Karena ^{hitung} dalam penelitian ini menunjukkan hasil positif. Menurut hasilnya memperlihatkan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto). Hasil pengujian tersebut menunjukkan adanya hubungan searah antara kualitas tata kelola bank terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojokerto kabupaten Mojokerto). Hal ini berarti saat nilai Penilaian Nasabah mengalami peningkatan maka minat nasabah juga mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Lili Suryati, yang mengatakan bahwa “keseluruhan model dan jenis dari sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung adalah deinisi dari kualitas.”¹ Seperti yang dikatakan oleh Monks dan Minow, bahwa suatu tata pengelolaan bank dapat didefinisikan sebagai “ hubungan antara berbagai peserta dalam menentukan arah dan kinerja perusahaan.” Dan meningkatkan tata kelola perusahaan disini ialah bagaimana cara bank tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan kinerja yang maksimal dari bank itu sendiri agar pelanggan

¹ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran (Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 25

merasa puas dan nyaman sehingga berminat mengambil pembiayaan di bank tersebut.¹

Serta penelitian ini relevan dengan buku karya Azuar Juliandi dan Dewi Andriani bahwa “ sebuah riset lapangan yang mengkaji kualitas layanan atau tata kelola dalam rangka *Islamic Banking Quality Award (IBQA)* 2005 dengan metode *mystery shopping* yang dilakukan di Indonesia, memperlihatkan akan pemicu dari minatnya nasabah terhadap bank syariah adalah karena adanya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi”¹ Kemudian hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Maulida bertema Analisis Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Tata Kelola Bank Terhadap Minat Nasabah Nasabah Menabung di BMT Taruna Sejahtera cabang Tuntang, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang bagian dari tata kelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung di BMT Taruna Sejahtera cabang Tuntang.¹

Penelitian ini memperlihatkan bahwa Kualitas tata kelola bank berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, karena semakin tinggi kualitas tata kelola yang diberikan bank kepada nasabah akan semakin membuat nasabah termotivasi dan berminat untuk mengambil pembiayaan di

¹ Nurdin, *Analisis Pengaruh Tata Kelola Perusahaan yang Baik Terhadap Keunggulan Bersaing pada BPR*, (Jurnal Studi manajemen Universitas Islam Bandung, 2015) diakses pada 4 April 2020

¹ Azuar Juliandi dan Dewi andrianai, *Studi PePilaku Konsumen Perbankan Syariah*, (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, 2019), hal.4

¹ Isnaine Maulida, *Analisis Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*, (IAIN Salatiga: Skripsi Tidak diterbitkan, 2016)

bank tersebut. Maka dapat disimpulkan, Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) perlu memperhatikan kualitas tata kelolanya. Karena jika kualitas tata kelola suatu bank itu baik bagi para nasabahnya, maka akan mengakibatkan semakin tinggi minat nasabah untuk mengambil pembiayaan. Karena melalui kualitas tata kelola yang baik ini nasabah bisa mendapatkan kepuasan dan kenyamanan.

C. Pengaruh Penerapan Penilaian Nasabah dan Pengembangan Kualitas Tata Kelola Bank Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).

Hasil dari output statistik memperlihatkan bahwa pada tabel *ANOVA* didapati nilai signifikansi yang lebih kecil dibandingkan dengan taraf signifikansi. Kemudian, hasil uji F (simultan) dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} diperoleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , artinya Penilaian Nasabah dan kualitas tata kelola bank berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).

Minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto) sangat baik, dapat dilihat dari komposisi pembiayaan *murabahah* yang ada di Bank BRI Syariah pada tahun 2017 sampai 2019 yang setiap tahunnya terus mengalami kenaikan. Serta kualitas pelayanannya yang baik dari segi tata

kelola maupun analisis pembiayaannya. Ketika bank memberikan sebuah pelayanan yang baik terhadap nasabah maka minat dari nasabah akan tumbuh untuk mengambil pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah KCP Mojosari kabupaten Mojokerto).

Maka kedua variabel tersebut secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Syariah Indonesia (EX BRI Syariah KCP Mojosari Kabupaten Mojokerto). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 yang berbunyi “Penilaian Nasabah dan Kualitas Tata Kelola berpengaruh secara simultan terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah Indonesia (EX BRI Syariah KCP Mojosari Kabupaten Mojokerto)”, dapat diterima.