

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di Kopsyah BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket kepada beberapa responden yang ditunjukkan kepada nasabah dari BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek dan melakukan pengolahan data menggunakan IMB SPSS Statistics 24. Dilihat dari uji t BMT Berkah Trenggalek diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,155 > 1.99006$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas nasabah pada BMT Berkah. Sementara pada BMT PETA Trenggalek dilihat dari uji t BMT PETA Trenggalek diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,120 > 1.98609$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi ($0,002 < 0,05$). Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas nasabah pada BMT PETA Trenggalek.

Kualitas pelayanan bergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan

ekspektasi pelanggan.¹¹⁰ Berdasarkan prespektif layanan nasabah di BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek, tingginya harapan dari nasabah harus diimbangi dengan penyampaian layanan dari pihak Kopsyah. Apabila layanan yang diterima oleh nasabah dari perbankan syariah sesuai harapan, maka kualitas layanan yang diberikan diasumsikan baik dan memuaskan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik dari pihak Kopsyah BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek dapat dijadikan salah satu keputusan nasabah untuk tetap loyal pada Kopsyah BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek.

Hal ini sesuai dengan Tjiptono¹¹¹, kualitas layanan sangat penting, karenanya harus ada karakteristik yang berbeda bukan hanya sebatas pelayanan saja harus bisa diingat langsung oleh para nasabahnya. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan erat hubungannya dengan loyalitas para nasabah kedepannya.

Selaras dengan hal tersebut, penelitian dari Zaky¹¹² kualitas layanan sangat berpengaruh pada loyalitas nasabah. Loyalitas dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Maka dapat disimpulkan, semakin tinggi kualitas layanan maka akan semakin tinggi loyalitas yang dimiliki BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek. Sebaliknya semakin rendah kualitas layanan, maka semakin rendah pula intensitas dari loyalitas nasabah tersebut. Dari hasil pengamatan,

¹¹⁰Fendy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service, Citra Wisata dan Setixfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 121

¹¹¹Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

¹¹²Muhammad Zakiy, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.3 No.1, (2017), hal 26

BMT Berkah Trenggalek memiliki keeratan hubungan pengaruh lebih besar dari BMT PETA Trenggalek.

B. Pengaruh Bonus Pendapatan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah di Kopsyah BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek

Peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket kepada beberapa responden yang ditunjukkan kepada nasabah dari BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek dan melakukan pengolahan data menggunakan IMB SPSS Statistics 24. Dilihat dari uji t BMT Berkah Trenggalek diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($15,425 > 1.99006$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bonus pendapatan bagi hasil terhadap variabel loyalitas nasabah pada BMT Berkah. Sementara pada BMT PETA Trenggalek dilihat dari uji t BMT PETA Trenggalek diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,273 > 1.98609$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikan ($0,025 < 0,05$). Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bonus pendapatan bagi hasil terhadap variabel loyalitas nasabah pada BMT PETA Trenggalek.

Bagi hasil merupakan sistem ekonomi yang menggunakan prinsip syariah dengan skema pembiayaan, yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan bunga. Skema ini berupa pembagian atas hasil atau rugi usaha yang dibiayai dengan kredit/pembiayaan.

Hal ini sesuai dengan Muhammad dan Suwiknyo bahwa bonus memiliki fungsi yang lebih strategis, selain sebagai sarana mempertahankan loyalitas nasabah, juga dapat dijadikan sebagai perangsang dalam meningkatkan motivasi menggunakan produk perbankan syariah.¹¹³

Selaras dengan hal tersebut, penelitian dari Rohmah¹¹⁴ pendapatan yang diperoleh dari bonus bagi hasil berpengaruh pada loyalitas nasabah. Bagi hasil merupakan tata cara pembagian hasil usaha dari pemilik dana dengan pengelola dana yang mana sistem bagi hasil ini dapat menarik nasabah untuk lebih loyal pada pihak perbankan.

Maka dapat disimpulkan, semakin tinggi bonus pendapatan bagi hasil maka akan semakin tinggi loyalitas yang dimiliki BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek. Sebaliknya semakin rendah bonus pendapatan bagi hasil, maka semakin rendah pula intensitas dari loyalitas nasabah tersebut. Dari hasil pengamatan, BMT Berkah Trenggalek memiliki keeratan hubungan pengaruh bonus pendapatan bagi hasil lebih besar dari BMT PETA Trenggalek.

C. Pengaruh Kebijakan Mengangsur terhadap Loyalitas Nasabah di Kopsyah BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek

Peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket kepada beberapa responden yang

¹¹³ Muhammad dan Dwi Suwiknyo, *Akuntansi Perbankan Syari'ah*, (Yogyakarta: Trust Media, 2009), hal. 10

¹¹⁴ Ika Ratna Qorikaten Rohmah, *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Bagi Hasil, Kesesuaian Hukum Syariah, Reputasi Bank, Dan Perolehan Informasi Terhadap Keinginan Menambah Tabungan Mudharabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Jember*, 2015

ditunjukkan kepada nasabah dari BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek dan melakukan pengolahan data menggunakan IMB SPSS Statistics 24. Dilihat dari uji t BMT Berkah Trenggalek diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,590 > 1.99006$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kebijakan mengangsur terhadap variabel loyalitas nasabah pada BMT Berkah. Sementara pada BMT PETA Trenggalek dilihat dari uji t BMT PETA Trenggalek diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,243 > 1.98609$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikan ($0,027 < 0,05$). Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kebijakan mengangsur terhadap variabel loyalitas nasabah pada BMT PETA Trenggalek.

Kebijakan mengangsur berkaitan dengan perencanaan, pengambilan dan perumusan keputusan, pelaksanaan keputusan, dan evaluasi terhadap dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut terhadap pembiayaan yang diambil dari nasabah.¹¹⁵ Setiap perusahaan memiliki aturan dan kebijakan tersendiri dalam meloloskan keputusan pemberian pembiayaan kepada nasabah. Begitu pula dengan BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek yang sangat memperhatikan kemampuan melunasi nasabah pembiayaan. Ada beberapa tahapan yang dilakukan pihak BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek antara lain *Character, Capacity, Capital, Condition dan Collateral*.

¹¹⁵ Mala Antika, *Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Pengembarangan Industri Kecil dan Menengah di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang*, (Medan: UIN Sumatera Utara, 2017), hal. 37

Hal ini sesuai dengan Wahab¹¹⁶ implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai actor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerjasama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Begitu pula dengan pihak perbankan yang selalu berusaha mempertahankan nasabahnya maupun meningkatkan nasabah melalui loyalitas nasabah.

Selaras dengan hal tersebut, penelitian dari Sampelan et.al¹¹⁷ hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Peningkatan kebijakan harga membuat loyalitas konsumen meningkat.

Maka dapat disimpulkan, semakin baik kebijakan mengangsur maka akan semakin tinggi loyalitas yang dimiliki BMT Berkah dan BMT PETA Trenggalek. Sebaliknya semakin rendah penerapan implementasi bagi hasil, maka semakin rendah pula intensitas dari loyalitas nasabah tersebut. Dari hasil pengamatan, BMT Berkah Trenggalek memiliki keeratan hubungan pengaruh kebijakan mengangsur lebih besar dari BMT PETA Trenggalek.

¹¹⁶ Dr. Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 7

¹¹⁷ Angela Gabrella Sampelan, et.al, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kawan Baru mantos Manado*, Jurnal: Manajemn, Vol 23. No 03, 2015

D. Pengaruh Kualitas Layanan, Bonus Pendapatan Bagi Hasil dan Kebijakan Mengangsur terhadap Loyalitas Nasabah di Kopsyah BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, hasil analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} BMT Berkah sebesar 1058,830 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,72 atau signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05. Dari hasil tersebut didapatkan hasil bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur terhadap loyalitas nasabah di BMT Berkah Trenggalek. Selanjutnya hasil penelitian dari BMT PETA Trenggalek menunjukkan hasil yang sama yakni analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} BMT PETA Trenggalek sebesar 30,539 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 atau signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05. Secara bersama-sama terdapat pengaruh antara kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur terhadap loyalitas nasabah di BMT PETA Trenggalek.

Loyalitas merupakan sebuah sikap yang menggunakan perasaan untuk melakukan transaksi atau pembelian jasa yang ditawarkan oleh suatu perbankan. Dalam hal ini dapat dikatakan yang memiliki sikap royal ini selalu mempunyai pendapat positif terhadap semua barang atau jasa

perbankan. Biasanya sikap loyalitas ini ditandai dengan pembelian yang berulang-ulang dan teratur hanya pada satu perbankan saja.¹¹⁸ Nasabah dari BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek cukup memiliki loyalitas yang tinggi. Hal ini ditunjukkan pada kesetiaan mereka menggunakan produk kopsyah selama kurun waktu lama. Tidak hanya itu, beberapa nasabah juga memakai beberapa produk yang berbeda dalam satu BMT yang sama.

¹¹⁸Mukaddam, *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*,...hlm. 14