

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, kemudian diadakan analisis yang merupakan pengolahan lebih lanjut dari hasil uji hipotesis. Dalam analisis ini akan dibuat semacam interpretasi dari hasil perhitungan yang menggunakan rumus regresi yang telah diproses dengan menggunakan alat bantu *SPSS for windows* 16.0.

A. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah secara partial berpengaruh tidak signifikan secara statistik terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan hasilnya menunjukkan adanya pengaruh negatif antara kepercayaan nasabah dan minat nasabah menabung. Hal ini bisa saja terjadi ketika nasabah sudah percaya dengan BMT Pahlawan Tulungagung yang dijadikan sebagai tempat untuk menitipkan sebagian dananya, namun pihak lembaga masih belum bisa maksimal untuk memenuhi kebutuhan akan nasabah yang diinginkan. Misalnya, dalam hal produk tabungan yang sudah sangat modern saat ini, pihak lembaga masih belum menyediakan fasilitas-fasilitas yang akan memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang langsung ke lembaga, seperti mesin ATM. Sehingga dengan belum maksimalnya dari pihak lembaga dalam memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah hanya sekedar

menabung dan atau bahkan tidak menabung. Jumlah nasabah penabung dari tahun 2015 sampai 2016 adalah tetap. Artinya nasabah penabung yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung tidak berkurang atau bertambah. Dari data tersebut bisa dikatakan meskipun nasabah sudah percaya terhadap BMT, namun tidak membuat jumlah nasabah bertambah karena pihak BMT masih belum maksimal dalam memberikan kebutuhan yang diinginkan nasabah.

Berdasarkan pendapat dari Siswanto dan Sucipto¹⁰⁹ yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan harapan positif bahwa orang lain tidak bertindak oportunistik. Harapan positif mengandung makna bahwa kepercayaan tercipta dari sebuah interaksi yang berlangsung sehingga menimbulkan kesan dan persepsi. Artinya, kepercayaan itu tidak dapat muncul seketika. Tindakan yang bersifat oportunistik merujuk pada tingkat kerentanan dan resiko dari perilaku.

Penelitian ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munadzirah¹¹⁰ yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada BMT Pahlawan Tulungagung. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabelnya yaitu komunikasi, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan. Sedangkan peneliti mencantumkan variabel kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung.

¹⁰⁹ Siswanto dan Agus Sucipto, *Teori dan Perilaku Organisasi*, (Malang: UIN Malang, 2008) hal 200-201

¹¹⁰ Fitria Munadzirah, *Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (studi kasus BMT Pahlawan Tulungagung)*, Skripsi (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2016) hal 150-152

B. Pengaruh Pendapatan Nasabah terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian hipotesis 2 menyatakan pendapatan nasabah secara partial berpengaruh tidak signifikan secara statistik terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara pendapatan nasabah dan minat nasabah menabung. Semakin tinggi pendapatan nasabah maka semakin tinggi minat nasabah menabung. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah pendapatan nasabah maka semakin rendah minat nasabah menabung.

Dari hasil penyebaran angket kepada nasabah penabung di BMT Pahlawan Tulungagung, diperoleh hasil yang menunjukkan pendapatan nasabah penabung BMT Pahlawan Tulungagung mayoritas adalah berpendapatan tinggi. Sehingga dari pendapatan yang tinggi tersebut dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung meskipun tidak signifikan. Hal ini dapat saja terjadi mengingat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai pendapatan yang tinggi, namun mereka juga mempunyai wawasan yang luas tentang perekonomian saat ini. Dengan begitu nasabah akan memperhitungkan pendapatannya juga ketika akan menabung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Mufaidah¹¹¹ yang menyatakan bahwa pendapatan nasabah tidak

¹¹¹ Siti Ngapifatul Mufaidah, *Pengaruh Kepribadian, Religiusitas dan Pendapatan Anggota terhadap Tingkat Pengembalian Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Istiqomah Unit II Tulungagung*, Skripsi, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017) hal 99-104

berpengaruh signifikan terhadap tingkat pengembalian pembiayaan murabahah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Istiqomah Unit II Tulungagung. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabelnya yaitu kepribadian, religiusitas, pendapatan anggota dan tingkat pengembalian pembiayaan murabahah. Sedangkan peneliti mencantumkan variabel kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian hipotesis 3 menyatakan kualitas pelayanan secara partial berpengaruh tidak signifikan secara statistik terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan minat nasabah menabung. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi minat nasabah menabung. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah minat nasabah menabung.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung memang sudah sangat baik kepada para nasabahnya. Meskipun dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah menabung. Hal ini dapat terjadi ketika BMT Pahlawan Tulungagung sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya adalah keramahan para karyawan dalam menangani setiap nasabah yang datang. Namun hal itu saja belum cukup karena pada hari-hari

tertentu nasabah yang datang dan ingin melakukan transaksi cukup banyak serta harus mengantri dalam waktu yang cukup lama, sedangkan jumlah karyawannya masih sedikit. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung memberikan pengaruh dan tidak signifikan terhadap minat nasabah menabung.

Menurut Irwanto¹¹² kualitas pelayanan merupakan pengalaman sadar yang sifatnya subjektif bagi setiap nasabah. Sejalan dengan pendapat Irwanto bahwa persepsi adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa) sampai rangsang itu disadari dan dimengerti. Artinya bahwa kualitas merupakan hasil persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan pihak bank. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu persepsi nasabah terhadap keberadaan suatu bank, yaitu apakah layanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah akan sama dengan yang mereka harapkan, mungkin lebih baik atau bahkan lebih buruk. Kotler¹¹³ juga mendefinisikan pelayanan sebagai semua kegiatan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan. Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen.

¹¹² Irwanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002) hal 71

¹¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Implementasi dan Kontrol, edisi ke-9 jilid 1*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 1997) hal 8

Penelitian ini sedikit berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Surip¹¹⁴ dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung kembali di CIMB Niaga, dengan metode penelitian kuantitatif yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabelnya yaitu kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan dan minat menabung. Sedangkan peneliti mencantumkan variabel kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung.

D. Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Tabungan terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil pengujian hipotesis 4 menyatakan nisbah bagi hasil tabungan secara partial berpengaruh signifikan secara statistik terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung. Semakin tinggi nisbah bagi hasil tabungan maka semakin tinggi minat nasabah menabung. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah nisbah bagi hasil tabungan maka semakin rendah minat nasabah menabung.

¹¹⁴ Ngadino Surip dan Dedi Trisnadi, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB Niaga*, Jurnal MIX, (Jakarta: Mercubuana, 2013) hal 366

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Dewi¹¹⁵ yang menyatakan bahwa nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Mentari Ngunut. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabelnya yaitu pengetahuan produk tabungan, nisbah bagi hasil dan keputusan menjadi nasabah. Sedangkan peneliti mencantumkan variabel kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung.

Penelitian ini didukung oleh pendapat Asiyah¹¹⁶ yang menyatakan nisbah bagi hasil merupakan prosentase keuntungan yang diperoleh *shahibul maal* dan *mudharib* yang ditentukan berdasarkan kesepakatan antara keduanya. Nisbah bagi hasil sering digunakan oleh masyarakat untuk mempertimbangkan keinginan masyarakat untuk melakukan transaksi pada lembaga keuangan syariah, jika biasanya masyarakat mempertimbangkan suku bunga bank untuk melakukan transaksi di perbankan konvensional namun saat masyarakat melakukan transaksi pada lembaga keuangan syariah maka mereka harus mempertimbangkan nisbah bagi hasil. Nisbah bagi hasil harus dinyatakan dalam persentase (%), bukan dalam nominal uang tertentu. Bagi untung dan bagi rugi dimana pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan porsi modal masing-masing pihak.

¹¹⁵ Nurmala Dewi, *Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada BTM Mentari Ngunut Tulungagung*, Skripsi, (Tulungagung: IAIN TA, 2015) hal 87-88

¹¹⁶ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014) hal

Jadi dapat disimpulkan bahwa nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung.

E. Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung

Berdasarkan pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung. Maka hasil yang didapat menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.

Berdasarkan pembahasan semua hasil pengujian hipotesis di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara partial variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen adalah nisbah bagi hasil tabungan. Hasil ini menyatakan nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung. Dengan demikian, semakin besar nisbah bagi hasil tabungan yang diberikan kepada nasabah, maka semakin besar pula minat nasabah untuk menabung.