BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penetapan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek

Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa penetapan nisbah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel penetapan nisbah bagi hasil lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) dan t_{hitung} 7,758 > t_{tabel} 1,98552.

Jadi terbukti bahwa penetapan nisbah bagi hasil dapat meningkatkan keloyalitasan anggota BMT Berkah Trenggalek. Dimana dengan adanya bagi hasil yang diterapkan BMT berkah trenggalek, anggota merasa nyaman dan aman untuk melakukan transaksi di BMT Berkah Trenggalek. Keloyalitasan anggota di BMT Berkah Trenggalek terlihat dari prinsip bagi hasil yang telah diterapkan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori bahwa, bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukannya kegiatan usaha, didalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atau keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil merupakan ciri khusus di lembaga keuangan syariah yang ditawarkan kepada masyarakat. Didalam sistem penetapan bagi hasil ada beberapa hal yang diperlu diperhatikan diantaranya:

1. Pembagian hasil usaha ditentukan dahulu diawal terjadinya kontrak (akad)
2. Prosentase nisbah keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk prosentase antara kedua belah pihak.
3. Bagi untung dan bagi rugi. Jika usaha tersebut mendapatkan keuntungan maka pembagiannya berdasarkan nisbah, sedangkan jika usaha tersebut mengalami kerugian maka pembagian didasarkan proporsi modal.[87]

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Normawati yang menyatakan bahwa variabel bagi hasil berpangaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri.[88]

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Kusumaramdhani dan Fatimah yang menyatakan bahwa variabel keadilan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan *mudharabah* Bank X Syariah KCP Ciledug.[89]

B. Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek

Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa pelayanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

[87]Adiwarman A. Karim, *Bank Islam …*, hal. 206-207
[88] Yuliana Normawati, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas…*
[89] Agus Kusumawardhani & Fatimah, *Pengaruh Reputasi Merk…*

anggota. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel pelayanan karyawan lebih besar dari 0,05 (0,014 > 0,05) dan t_{hitung} -2,511 lebih kecil dari t_{tabel} 1,98552.

Jadi terbukti bahwa pelayanan karyawan belum mampu meningkatkan keloyalitasan anggota BMT Berkah Trenggalek. Hal ini berarti BMT Berkah Trenggalek belum mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap anggotanya.

Hasil penelitian ini tidak relevan dengan teori yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan karyawan diantaranya yakni sebagai berikut:

1) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah.
2) Karyawan mampu melayani nasabah secara tepat dan cepat.
3) Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik.
4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5) Setiap karyawan berusaha memahami kebutuhan nasabah
6) Setiap karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
7) Mampu memberikan kepercayaan kepada setiap para pelanggan (konsumen).[90]

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hamid yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang

[90] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan…*, hal. 38

Tulungagung.[91] Tetapi pada penelitian yang dilakukan Hamid ada sedikit bertolak belakang dengan penelitian ini yakni pada uji t nya, pada penelitian yang dilakukan Hamid variabel pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan pada penelitian ini variabel pelayanan mempunyai pengaruh negatif terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek.

C. Pengaruh Penetapan Nisbah Bagi Hasil dan Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek

Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji F menunjukan bahwa semua variabel independen yaitu penetapan nisbah bagi hasil dan pelayanan karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05), dan nilai F_{hitung} 30,271 > F_{tabel} 3,09.

Berdasarkan teori bahwa loyalitas nasabah merupakan kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Adapun ciri-ciri nasabah yang loyalitas terhadap barang atau jasa adalah sebagai berikut:

a. Melakukan pembelian berulang secara teratur
b. Membeli diluar lini produk atau jasa
c. Mereferensikan kepada orang lain

[91] Akhmad Ghazali Abdul Hamid, *Pengaruh Religiusitas dan Pelayanan…*

d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.[92]

Jadi dapat disimpulkan bahwa nisbah bagi hasil dan pelayanan karyawan sangat dibutuhkan untuk membantu meningkatkan keloyalitasan anggota BMT Berkah Trenggalek jika dilihat dari ciri-ciri nasabah yang loyal. Dengan adanya penetapan nisbah bagi hasil yang sesuai dan pelayanan yang baik maka hal tersebut dapat membantu untuk meningkatkan keloyalitasan anggota BMT Berkah.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Normawati yang menyatakan bahwa variabel religiusitas (X1), bagi hasil (X2), produk (X3), dan kualitas pelayanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

[92] Nurlaili, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas …*, hal.91