

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Alat Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat bantu penggalan data yang disebar kepada 19 responden yakni anggota bermasalah BMT Sinar Amanah Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah hasil dari jawaban responden tersebut menggunakan bantuan *software SPSS for windows* versi 22.

A. Pengaruh Alat Komunikasi Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung

Tugas utama komunikasi pemasaran adalah menanamkan citra di benak khalayak sasaran, dimana tidak hanya sampai pada bagaimana masuk ke benak konsumen yang kali pertama, tetapi perlu dilanjutkan secara berkesinambungan.¹³⁴ Dalam perbankan, komunikasi juga diperlukan seperti halnya komunikasi pemasaran. Hal ini karena semakin ketatnya persaingan antar bank yang kurang lebih memiliki produk maupun pelayanan yang sama, sehingga perbankan didorong untuk melakukan komunikasi pemasaran secara terus-menerus melalui berbagai media agar tertanam dalam benak nasabah akan ingatan tentang produk perbankan yang bersangkutan.

¹³⁴ Poerwanto, *Corporate Social Responsibility*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), Hal.139

Media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca, mendengar dan dapat digunakan untuk menunjang kelancaran proses komunikasi. Alat komunikasi sendiri adalah semua media yang digunakan untuk menyebarkan atau menyampaikan informasi, baik informasi kepada satu atau banyak orang. Alat komunikasi bukan hanya menyampaikan informasi saja tetapi juga menghasilkan informasi.¹³⁵ Adapun media komunikasi yaitu: brosur, surat, *telephone*, radio, internet, dll.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa alat komunikasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Pengujian ini menyatakan apabila alat atau media komunikasi yang lebih canggih dan memadai dapat menjadi strategi pengendalian sebagai upaya mengurangi pembiayaan bermasalah. Karena kepuasan yang dirasakan akan memberikan pengaruh anggota untuk membayar angsuran secara rutin.

Hasil penelitian sama dengan penelitian yang dilakukan Siti Yasmien Rochmatul Wasi'ah.¹³⁶ Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini menggunakan teknik

¹³⁵ Hery Nuryanto, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2012), Hal.14

¹³⁶ Siti Yasmien Rochmatul Wasi'ah, *Pengaruh Customer Relationship Management, komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: 2016)

probability sampling sedangkan penelitian sekarang menggunakan teknik *sampel jenuh*.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria Munadziroh.¹³⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia jasa keuangan syariah).¹³⁸ Kualitas pelayanan yang baik akan terbentuk sebuah kenyamanan yang akan menciptakan rasa simpati anggota untuk menyelesaikan kewajiban atas pembiayaan kepada pihak Bank Syariah. Dengan begitu profitabilitas pada bank syariah sendiri bisa terkontrol.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. terbukti dengan pengujian yang dilakukan , menunjukkan perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Pengujian ini

¹³⁷ Fitria Munadziroh, *Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016)

¹³⁸ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. cet. III, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 237

menyatakan apabila kualitas pelayanan meningkat sehingga pembiayaan bermasalah akan menurun, begitupun sebaliknya. Karena keberhasilan suatu perusahaan salah satunya dapat dilihat dari pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat dan simpati anggota. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan BMT Sinar Amanah Tulungagung sesuai dengan harapan anggota sehingga anggota merasa dibutuhkan dan di anggap keberadaannya. Dari hal tersebut akan menimbulkan rasa tanggung jawab bagi anggota pembiayaan sehingga dengan begitu pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Dewi Yanti Sudirman.¹³⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya, pada penelitian ini menggunakan sampel dengan teknik *probability sampling* dan pada penelitian sekarang menggunakan sampel dengan teknik *sample jenuh*.

Dan penelitian yang dilakukan Arya Maman Putra dan Suryono Budi Santoso¹⁴⁰. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya

¹³⁹ Dewi Yanti Sudirman, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*, (Makassar: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/912/PDF.pdf>), diakses pada tanggal 09 Januari 2018, pkl 21.20 WIB

¹⁴⁰ Arya Maman Putra dan Suryono Budi Santoso, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang*, (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2016)

penelitian ini menggunakan sampel *purposive sampling* sedangkan penelitian sekarang menggunakan sample jenuh.

Namun, penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Angesti Puput Widyasari.¹⁴¹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

C. Pengaruh Alat Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung

Kredit bermasalah atau *problem loan* dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesengajaan atau karena faktor eksternal diluar kemampuan kendali debitur atau nasabah. Kredit bermasalah sering juga disebut *non Performing loan* atau *Non Performing Financing* dalam perbankan syariah yang dapat diukur dari kolektibilitasnya.¹⁴² Apabila kredit dikaitkan dengan kolektibilitasnya, sehingga yang digolongkan kredit bermasalah adalah kredit atau pembiayaan yang memiliki kualitas kurang lancar, diragukan, dan macet.

¹⁴¹ Angesti Puput Widyasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Syariah Peta Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2015)

¹⁴² Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan; Kebijakan Moneter dan Perbankan (Edisi Kelima)*, (Jakarta: FEUI, 2005), Hal. 358

Sesuai dengan surah Al-Baqarah ayat 280 yang berbunyi:¹⁴³

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ
 إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

Artinya: *Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu Mengetahui.*

Dari ayat diatas dapat disimpulkan jika seseorang belum mampu dalam melunasi hutangnya, dianjurkan untuk memberikan tenggang waktu bagi yang berhutang untuk melunasi. Hal ini, sesuai dengan yang dilakukan oleh bank dalam penyaluran kredit atau pembiayaan dimana dalam penyaluran pembiayaan dilihat dari kolektibilitas yang digolongkan ke dalam 5 kelompok, yaitu: Lancar, Perhatian khusus, Kurang lancar, Diragukan dan Macet. Suatu perbankan juga sudah memberikan tenggang waktu kepada peminjam jika nasabah tidak mampu melunasi hutangnya.

Resiko kredit atau pembiayaan bermasalah didefinisikan potensi dari bank peminjam akan gagal memenuhi kewajibannya sesuai dengan syarat yang telah disepakati. Tujuan dalam upaya mengurangi kredit atau pembiayaan bermasalah adalah untuk memaksimalkan tingkat pengembalian kepada bank dengan menjaga penggunaan alat komunikasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh nasabah.

¹⁴³ DEPAG RI, *Al-Qur'ann dan Terjemah*, Surah Al-Baqarah ayat 280, Hal.70

Berdasarkan hasil penelitian, hasil deskripsi variabel pengurangan pembiayaan bermasalah yang dipengaruhi oleh variabel alat komunikasi dan kualitas pelayanan di BMT Sinar Amanah Tulungagung, dapat disimpulkan bahwa upaya dalam mengurangi pembiayaan bermasalah dirasa sudah cukup baik, hal ini terlihat dari kebanyakan responden yang menjawab setuju pada pengisian kuesioner yang diberikan. Dengan melihat hasil output *koefisien regresi* pada tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh lebih dominan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung, hal tersebut data ditunjukkan dari nilai *koefisien regresi* variabel kualitas pelayanan merupakan paling besar dibandingkan dengan variabel alat komunikasi.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Yul Bastria Yakub.¹⁴⁴ Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya penyelamatan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh BMT Umi Makassar adalah dengan penjadwalan kembali (*rescheduling*) untuk memberi kelonggaran kepada shahibul maal untuk menunda membayar pembiayaan yang jatuh tempo, penataan kembali persyaratan pembiayaan (*reconditioning*) dengan meninjau kembali isi perjanjian pembiayaan perlu ditambah atau dikurangi dan memperbaiki struktur pendanaan (rekapitulasi) dan organisasi bisnis, yang dapat membantu memperbaiki kondisi dan likuiditas keuangan Shahibul Maal.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah variabel yang digunakan sama-sama membahas tentang upaya dalam mengurangi

¹⁴⁴ Yul Bastria Yakub, *Pengawasan Pembiayaan Murabahah Bermasalah Pada BMT Umi Makassar*, (Makassar: (Makassar: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/912/PDF.pdf>), diakses pada tanggal 11 Januari 2018, pkl 21.30 WIB

pembiayaan bermasalah pada akad pembiayaan *Murabahah*. sedangkan perbedaannya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kuantitatif.

Namun, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Retno Susilowati.¹⁴⁵ Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas (ROA), perputaran aktiva dan kecukupan modal (CAR) terhadap profitabilitas Bank.

¹⁴⁵ Retno Susilowati tentang “*Pengaruh Pembiayaan Bermasalah, Rasio Perputaran Aktiva dan Tingkat Kecukupan Modal Terhadap Profitabilitas Bank Pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk*,” (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017)