

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket yang ditujukan kepada anggota pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner atau angket yang disebar kepada anggota dan melakukan pengolahan data menggunakan SPSS 16.0. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, religiusitas, dan margin keuntungan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Maka tujuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai uji t (parsial) dan uji F (simultan).

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan yang didasarkan pada beberapa indikator penelitian diantaranya berkaitan dengan *Tangible* (Bukti Langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati), memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Sedangkan keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah didasarkan pada

beberapa indikator diantaranya, tahap pengenalan masalah/kebutuhan, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap pilihan (keputusan pembelian), tahap perilaku purna pembelian. Dimana dalam perhitungan hipotesisi secara parsial diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai α . Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah artinya jika semakin tinggi kualitas pelayanan, maka keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah akan semakin tinggi. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas data, data yang diuji dari variabel kualitas pelayanan ini valid dan reliabel. Bahwa instrumen variabel kualitas pelayanan ini reliabel karena data yang diperoleh lebih besar dari standart ketentuan reliabel. Sedangkan pada uji validitas bahwa semua item pernyataan itu dinyatakan valid karena lebih dari standart validitas data. Selain itu dilihat dari uji normalitas dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan menghasilkan data normal dengan nilai lebih besar dari signifikansinya.

Kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.¹²⁶ John Wanamaker mengemukakan bahwa berikan pelayanan terbaik, serta mutu terbaik maka pasar akan tumbuh

¹²⁶ NurRianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211

didepan rumah anda. Ungkapan tersebut mengisyaratkan pentingnya pelayanan dan kualitas produk.¹²⁷

Teori ini berbanding lurus dengan hasil penelitian, dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Mirawati¹²⁸ bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pembiayaan murabahah. Oleh karena itu sangat penting memberikan pelayanan yang baik kepada para anggota sehingga dapat meningkatkan para anggota memilih pembiayaan murabahah yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

B. Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan yang didasarkan pada beberap indikator penelitian diantaranya berkaitan dengan dimensi keyakinan, dimensi peribadatan, dimensi *feeling* atau penghayatan, dimensi pengetahuan agama, dimensi *effect* atau pengalaman memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Sedangkan keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah

¹²⁷ Sopiah dan Etta Mamang, *Salesmanship (Kepenjualan)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)., hlm. 166

¹²⁸ Mirawati, "Pembiayaan Murabahah: Analisis Murabahah: Analisis Persepsi Nasabah", *Menara Ekonomi*: ISSN: 2407-8565 Volume III No. 5 – April 2017 dalam <http://joernal.umsb.ac.id/index.php/menaraekonomi/article/download/213/175>

didasarkan pada beberapa indikator diantaranya, tahap pengenalan masalah/kebutuhan, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap pilihan (keputusan pembelian), tahap perilaku purna pembelian. Dimana dalam perhitungan hipotesisi secara parsial diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai α . Hal ini berarti semakin tinggi religiusitas berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah artinya jika semakin tinggi religiusitas, maka keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah akan semakin tinggi. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas data, data yang diuji dari variabel religiusitas ini valid dan reliabel. Bahwa instrumen variabel religiusitas ini reliabel karena data yang diperoleh lebih besar dari standart ketentuan reliabel. Sedangkan pada uji validitas bahwa semua item pernyataan itu dinyatakan valid karena lebih dari standart validitas data. Selain itu dilihat dari uji normalitas dapat dikatakan bahwa variabel religiusitas menghasilkan data normal dengan nilai lebih besar dari signifikansinya.

Menurut Mokhlis yang dikutip oleh Asraf, *Religiosity is the degree to which an individual is committed to his/her religion*. Religiusitas adalah tingkat dimana seseorang komitmen kepada agamanya. Sedangkan menurut Magill yang dikutip oleh Asraf, di mana religiusitas merupakan sikap seseorang terhadap agama secara umum, bukan hanya kepada satu aspek atau

bidangnya saja dari agama, tetapi lebih kepada sikap seseorang dalam memperlihatkan atau menunjukkan intesitas seseorang untuk menjadi orang beragama.¹²⁹ Teori ini berbanding lurus dengan hasil penelitian dimana religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah.

Hasil ini berbanding terbalik dengan yang dilakukan Faridhah¹³⁰ ketika uji hipotesis bahwa religiusitas tidak berpengaruh secara signifikan, melainkan dipengaruhi oleh kegiatan diluar pembiayaan. Berbeda dengan penelitian Asraf¹³¹ hasilnya sama dengan yang dilakukan oleh peneliti dimana menyatakan hasil positif antara religiusitas terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Hal ini disebabkan religiusitas sebagai indikator religiusitas yaitu dalam kegiatan berlandaskan dengan syariat Islam dan sesuai dengan pedoman syariah. Maka, religiusitas mempunyai pengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah.

¹²⁹ Asraf, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderator*, (e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 2, Nomor 1, Januari 2014), hlm.63

¹³⁰ Faridhah Nur Azizah, *Pengaruh Religiusitas, Pemahaman Produk, dan Pelayanan Terhadap Permintaan Pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syariah*, (Surakarta: Skripsi tidak diterbitkan, 2016)

¹³¹ Asraf, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menyimpan Dana di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pasaman Barat dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderator*, e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 2, Nomor 1, Januari 2014: 61-72 ISSN: 2337 – 399, dalam <http://www.neliti.com/id/journals/ejurnal-apresiasi-ekonomi>

C. Pengaruh Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

Berdasarkan hasil penelitian, profit margin atau margin keuntungan adalah selisih antara harga jual bank dan harga beli yang telah disepakati bersama antara bank dengan nasabah pada pembiayaan murabahah. Margin keuntungan yang didasarkan pada beberapa indikator penelitian diantaranya berkaitan dengan komposisi pendanaan, tingkat persaingan, risiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian, dan tingkat keuntungan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Sedangkan keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah didasarkan pada beberapa indikator diantaranya, tahap pengenalan masalah/kebutuhan, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap pilihan (keputusan pembelian), tahap perilaku purna pembelian. Dimana dalam perhitungan hipotesis secara parsial diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai α . Hal ini berarti terdapat pengaruh margin terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah ini semakin rendah tingkat margin keuntungan maka akan semakin tinggi tingkat keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, margin keuntungan berpengaruh positif terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah artinya jika semakin tinggi margin keuntungan, maka keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah akan semakin tinggi. Berdasarkan uji validitas dan

reliabilitas data, data yang diuji dari variabel margin keuntungan ini valid dan reliabel. Bahwa instrumen variabel margin keuntungan ini reliabel karena data yang diperoleh lebih besar dari standart ketentuan reliabel. Sedangkan pada uji validitas bahwa semua item pernyataan itu dinyatakan valid karena lebih dari standart validitas data. Selain itu dilihat dari uji normalitas dapat dikatakan bahwa variabel margin keuntungan menghasilkan data normal dengan nilai lebih besar dari signifikansinya.

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Mustika dan Osni¹³², bahwa variabel margin tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pembiayaan murabahah. Hal ini dikarenakan dari perbedaan indikator penelitian dan seluruh variabel penelitian yang tidak sama. Walaupun setting berbeda akan tetapi salah satu variabel dapat digunakan untuk mempengaruhi variabel lain. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wulandari¹³³ hasilnya sama dengan yang dilakukan oleh peneliti dimana menyatakan hasil positif antara margin keuntungan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah, hal ini disebabkan margin sebagai indikator margin tidak memberatkan dan margin yang rendah. Maka, margin mempunyai pengaruh terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah.

¹³² Mustika Ramadhani dan Osni Erza, Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah pada Bank Syariah Mandiri Periode 2008.01.2011.12, (Media Ekonomi Vol. 19, No.1, April 2011), <http://trijurnal.lemmit.trisakti.ac.id/index.php/medek/article/view/833>

¹³³ Sri Wulandari, *Pengaruh Margin dan Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Mu'awanah Palembang*, (Palembang: Skripsi tidak diterbitkan, 2017)

D. Pengaruh Secara Simultan (Bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 pada tabel F dengan taraf signifikansinya pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

Kualitas Pelayanan, religiusitas, dan margin keuntungan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil. Jadi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, religiusitas, dan margin keuntungan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.