

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan bantuan aplikasi komputer SPSS 20, kemudian dilakukan analisis lebih lanjut dari hasil uji hipotesis dengan menafsirkan temuan-temuan penelitian menggunakan logika serta teori-teori yang sudah ada. Tujuan dari pembahasan ini untuk menjawab rumusan masalah: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?; 2) Apakah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?; 3) Apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?. Adapun jawaban dari rumusan masalah tersebut adalah:

#### **A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Anggota**

Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota maka semakin tinggi pula minat menabung anggota. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka minat menabung anggotapun juga akan semakin rendah.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar memanglah sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan respon

positif dari anggota yang setuju dengan beberapa pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan seperti fasilitas yang diberikan memadai, kesopanan dalam berpenampilan dan komunikasi yang baik, juga penanganan permasalahan anggota dengan cepat dan baik. Selain itu pihak kopsyah juga memberikan pelayanan ekstra yakni pengambilan tabungan kerumah-rumah anggota. Tentunya pelayanan yang sangat berkualitas seperti ini menjadi daya tarik tersendiri bagi anggota untuk meningkatkan minat menabung. Anggota akan merasa apa yang mereka harapkan telah terpenuhi sehingga mereka pun juga akan memberikan respon positif dengan meningkatkan minat menabungnya.

Menurut Tjiptono, kualitas produk atau pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, pembelian atau penggunaan ulang, loyalitas pelanggan serta profitabilitas.<sup>94</sup> Sejalan dengan pendapat Tjiptono bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan dampak positif terhadap lembaga yaitu kepuasan anggota dimana dari rasa kepuasan yang dirasakan akan meningkatkan minat untuk menggunakan kembali produk atau dalam hal ini yaitu kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan minat menabung anggota. Lebih lanjut Sangadji dan Sopiah menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan serta memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.<sup>95</sup> Dengan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada

---

<sup>94</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: ANDI offset, 2007), hal. 266

<sup>95</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2013), hal. 100

anggota maka anggotapun akan merasa puas dan akan menajalin ikatan yang lebih erat dengan meningkatkan minat menabungnya di koperasi syariah.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Tyas dan Setiawan dengan tujuan untuk menguji pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung.<sup>96</sup> Selain itu Daulay dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah, hasil penelitiannya menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah.<sup>97</sup> Terlebih lagi, penelitian yang dilakukan oleh Astuti yang bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah.<sup>98</sup>

#### **B. Pengaruh Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Anggota**

Hasil penelitian hipotesis ke dua menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan untuk anggota, maka minat anggota untuk menabung juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila tingkat bagi hasil yang diberikan rendah, maka minat menabung anggota juga akan rendah.

---

<sup>96</sup>Rizqa Ramahaning Tyas dan Ari Setiawan, *Pengaruh Lokasi dan Kualitas.....*,hal 19

<sup>97</sup>Raihanah Daulay, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil.....*, hal.13

<sup>98</sup>Tri Astuti, *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan .....*,hal. 85

Tidak dapat dipungkiri tingginya tingkat bagi hasil yang diberikan akan memberikan motivasi anggota untuk menabung. Secara logika, tingginya keuntungan yang didapat apabila seseorang menyimpan dananya di disuatu lembaga keuangan, maka akan menarik minat orang untuk menyimpan dananya dengan harapan mendapatkan pengembalian yang menguntungkan. Selain memberikan keuntungan bagi anggota, dengan menggunakan sistem bagi hasil merupakan cara yang diperbolehkan dalam agama Islam untuk menghindari riba yang diharamkan. Ketepatan waktu dalam menyediakan dana anggota yang ingin menarik dananya, memberikan rasa kepuasan dengan kinerja lembaga. Dengan adanya perjanjian ketika berakad memberikan rasa kepercayaan anggota terhadap lembaga. Dengan semakin berkualitasnya sistem bagi hasil yang diberikan maka minat anggota untuk menabungpun juga akan semakin meningkat.

Menurut Prasetiantono, jika suku bunga tinggi, otomatis orang akan lebih suka menyimpan dananya di bank karena ia dapat mengharapkan pengembalian yang menguntungkan.<sup>99</sup> Sejalan dengan hal ini dimana dalam lembaga keuangan syariah yang mengganti sistem bunga dengan sistem bagi hasil, apa bila ting bagi hasil yang ditawarkan oleh bank tinggi maka masyarakatpun akan tertarik untuk menyimpan dananya di bank. Hal ini membuktikan bahwa bagi hasil mampu mempengaruhi minat menabung seseorang untuk mendapatkan keuntungan dengan jalan yang diperbolehkan dalam agama.

---

<sup>99</sup>Darmawan Achmad, "Kumpulan Teori tentang Suku Bunga" dalam <http://darmawanachmad.wordpress.com>, diakses 20 september 2017

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Wahab dengan tujuan untuk menguji pengaruh tingkat bagi hasil terhadap minat menabung di bank syariah, yang menyatakan bahwa tingkat bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di bank syariah.<sup>100</sup> Selain itu penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Sempana yang bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, pendapatan, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap minat nasabah menabung yang menyatakan bahwa secara parsial nisbah bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung.<sup>101</sup>

### **C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Menabung Anggota**

Berdasarkan pengujian hipotesis ke tiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan, maka akan meningkatkan minat menabung anggota. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan, maka semakin rendah pula minat menabung anggota di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Dauly yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan

---

<sup>100</sup> Wirdayani Wahab, Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung....., hal.17

<sup>101</sup>Dian Sempana, Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas pelayanan, dan Nisbah Bagi Hasil tabungan terhadap Minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung, *Skripsi IAIN Tulungagung*, 2017, hal. 133

menabung nasabah pada Bank Mandiri Syariah di kota Medan, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil secara parsial maupun simultan terhadap keputusan menabung nasabah.<sup>102</sup>

Berdasarkan pembahasan semua hasil pengujian hipotesis diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial maupun simultan masing-masing variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap minat menabung anggota pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

---

<sup>102</sup> Raihanah Daulay, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap.....*, hal.13