

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil output statistik SPSS 21 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif, hal ini berarti bahwa kepuasan anggota tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterapkan. Hal ini juga bertolak belakang dengan penelitian Lovenia, bahwa pada variabel kualitas pelayanan masing-masing item pernyataan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini dikarenakan melihat dari segi kualitas pelayanan pada Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Selain itu juga sejalan dengan pengujian hipotesa menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*) yang terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.¹³¹

Dari hasil angket yang telah diberikan kepada responden diketahui bahwa kualitas pelayanan bukan pendorong utama dalam hal kepuasan anggota. Karena pada hasil regresi kualitas pelayanan bernilai negatif (-), maka hubungan keduanya adalah berbanding terbalik. Seperti yang dikemukakan Kotler bahwa “perilaku produsen dalam rangka memenuhi

¹³¹ Lovenia. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah....*, hlm.31

kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi”.¹³²

Pelayanan merupakan klasifikasi jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi. Konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.¹³³ Namun pada uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Begitu juga pada uji hipotesis uji t juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan anggota. Ada kecenderungan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi.

Artinya pada BMT PETA kualitas pelayanan tidak mempengaruhi terhadap kepuasan anggota. Karena kualitas pelayanan pada BMT PETA pada dasarnya untuk menjadikan anggota/nasabah nyaman ketika bertransaksi. Anggota merasa puas bukan didasarkan pada kualitas pelayanan saja, melainkan ada faktor lain yang mempengaruhinya seperti tingkat kepercayaan yang sudah melekat, rasa tanggung jawab yang tinggi, dan loyalitas terhadap lembaga.

B. Pengaruh Keputusan Pemberian Pembiayaan *Ijarah* terhadap Kepuasan Anggota

Dari deskripsi variabel keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* yang merupakan tanggapan anggota pembiayaan akan kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung dapat disimpulkan bahwa keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* kepada BMT sudah cukup baik. Hal ini

¹³² Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat, 2002) hlm.83

¹³³ Philip Kotler. *Marketing Management*, (New Jersey: Prentice Hall, 2003) hlm.464

terlihat dari tanggapan setuju yang diberikan anggota sebagai responden. Keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* juga memiliki kecenderungan positif mempengaruhi kepuasan anggota, yang berarti jika keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* meningkat satu satuan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

Setelah dilakukan pengujian statistik dengan analisis regresi linier berganda, hasilnya berbanding lurus yang dapat dilihat dari hasil uji t dan menunjukkan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dimana, diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel, dan berdasarkan signifikansi yang lebih kecil dari nilai α , sehingga H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung. Anggota cenderung memilih atau melakukan pembelian atau pembiayaan yang menurutnya sesuai dengan apa yang diinginkan. Tentunya keinginan anggota bersumber dari kebutuhan yang belum terpenuhi sesuai dengan kemampuannya, sehingga nasabah menjatuhkan pilihan atas dasar kebutuhan yang akan dipenuhi.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Khotijah yang menyatakan bahwa analisis pembiayaan *ijarah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya. Artinya bahwa nasabah yang melakukan pembiayaan *ijarah* sama dengan kepuasan yang mereka harapkan. Dengan demikian bahwa dengan adanya pembiayaan yang tanpa menggunakan agunan atau jaminan dapat mempengaruhi kepuasan

nasabah terhadap pengajuan pembiayaan yang berupa pembiayaan uang maupun barang.¹³⁴

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemberian Pembiayaan

Ijarah terhadap Kepuasan Anggota

Dari deskripsi variabel kepuasan anggota yang merupakan tanggapan anggota pembiayaan akan kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah*. Kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada BMT PETA Tulungagung. Hal ini berdasarkan uji F yang nilai F hitungnya lebih besar dari F tabel.

Pembiayaan yang dimaksudkan adalah untuk meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat agar mampu meningkatkan daya produksinya. Selain itu tersedianya dana juga untuk meningkatkan usaha, artinya untuk pengembangan usaha yang nasabah miliki.¹³⁵ Pembiayaan *ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan dengan sistem angsuran. Dengan sistem angsuran pembiayaan *ijarah* diharapkan mampu meningkatkan usaha anggota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* secara bersama-sama

¹³⁴ Khotijah. *Analisis Pengaruh Pembiayaan Ijarah terhadap Kepuasan Nasabah...*, hlm.87

¹³⁵ Binti Nur Asiyah. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah...*, hlm.4

berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dimana dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan keputusan pemberian pembiayaan *ijarah* yang diterapkan oleh lembaga dapat memberikan peningkatan terhadap kepuasan anggota yang bertransaksi khususnya pembiayaan *ijarah* di BMT PETA Tulungagung.