

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian langsung dengan menyebar angket yang diajukan kepada anggota penabung di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*. Peneliti kemudian mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi responden dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan Minitab 17.0, maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

A. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*

Penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan anggota penabung yang menyatakan sangat setuju sejumlah 1090 atau 43%, 1128 atau 45,12% responden memilih setuju, 225 atau 9% memilih netral. Mayoritas anggota penabung di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang* memilih setuju untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan yang diberikan di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah memenuhi harapan dan keinginan para anggota. kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anggota untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan

perusahaan. Kepuasan anggota kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. dalam keputusan memilih *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* dengan adanya pertimbangan indikator variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reability, assurance, tangible, responsiveness, emphaty. Variabel kualitas pelayanan menjadi variabel ke dua yang memenuhi kriteria dari analisis faktor.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Pasuraman yang menyatakan bahwa Faktor kualitas pelayanan mencakup reability, assurance, tangible, responsiveness, emphaty.¹⁶⁹ Reability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.¹⁷⁰ Responsiveness yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Assurance yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.¹⁷¹ Emphaty yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.¹⁷² Tangible yaitu meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.¹⁷³

¹⁶⁹Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. (Jakarta: CV. HAJI MASAGUNG,2007), hal.224

¹⁷⁰ *Ibid*,225

¹⁷¹ *Ibid*,226

¹⁷² *Ibid*,227

¹⁷³ *Ibid*,229

Hasil dari penelitian ini didukung oleh Rizqia Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan¹⁷⁴ yang berjudul “Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan dan Lokasi yang dipertimbangkan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel manakah yang paling dipertimbangkan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.

Faktor kualitas pelayanan diperkuat dengan adanya pengujian *rotated component matrix*, dimana hasil pengujian menunjukkan nilai dari setiap variabel memiliki korelasi yang kuat dengan faktor 1 (satu), variabel tersebut adalah tagible dengan nilai *factor loading* sebesar 0,824, variabel reability dengan nilai *factor loading* sebesar 0,678, variabel assurance dengan nilai *factor loading* 0,432, variabel responsiveness dengan nilai *factor loading* 0,832, variabel empathy dengan nilai *factor loading* 0,802. Faktor kualitas pelayanan diperkuat dengan adanya pengujian total *variance explained* bahwa nilai *varians* adalah 33,491%.

Pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai faktor yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*. Penelitian ini didukung dalam Al-Qur’an surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi :

¹⁷⁴Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012). Faktor Lokasi dan Kualitas Pelayanan yang dipertimbangkan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(2), 277-297.

﴿ الْعِقَابِ شَدِيدٌ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا ۚ وَالْعُدْوَانَ الْإِثْمِ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا

Artinya :

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”*¹⁷⁵

Penelitian ini, variabel kualitas pelayanan dipertimbangkan oleh anggota yang terdiri dari reability, assurance, tangible, responsiveness, empathy. Faktor ini dinamakan faktor kualitas pelayanan.

B. Faktor-Faktor Lokasi yang dipertimbangkan dalam Memutuskan Menyimpan Dana di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*.

Penelitian yang dilakukan peneliti dilapangan, dapat diketahui bahwa variabel lokasi menjadi salah satu variabel yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang*. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan anggota yang menyatakan sangat setuju sejumlah 862 atau 43,1%, 945 atau 47,25% responden memilih setuju, 196 atau 9,8% responden memilih netral, 1 atau 0.05% responden memilih sangat tidak setuju. Mayoritas anggota penabung di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* memilih setuju untuk pernyataan variabel lokasi hal ini dikarenakan persepsi anggota mengenai lokasi *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* mudah ditemukan dan terletak dipinggir jalan berada di jalan

¹⁷⁵Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Surakarta: Media Insani Publishing, 2007), hal 115

Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Plosokandang Tulungagung. Keputusan memilih menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang* dengan adanya pertimbangan indikator variabel lokasi yang terdiri dari akses, visibilitas, ekspansi dan lingkungan. Variabel lokasi menjadi variabel pertama yang memenuhi kriteria dari analisis faktor.

Faktor lokasi juga didukung oleh faktor dari sering ber kunjungnya anggota *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang* rata-rata anggota penabung ber kunjung ke *Baitul Maal wat Tamwil* satu minggu dua kali untuk menabung. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi anggota mengenai lokasi *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang* mudah ditemukan karena terletak dipinggir jalan raya dan berada di Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung.

Penelitian ini didukung oleh teori dari Kasmir¹⁷⁶ dan M. Nur Rianto¹⁷⁷ yang menyatakan bahwa faktor lokasi mencakup akses, visibilitas, ekspansi dan lingkungan. Akses menurut kasmir yaitu, lokasi yang dilalui atau mudah di jangkau sarana transformasi umum.¹⁷⁸ *Visibilitas* menurut Kasmir yaitu, lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal. *Ekspansi* menurut Kasmir yaitu, tersedianya tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari. Lingkungan menurut Kasmir yaitu, daerah

¹⁷⁶ Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), edisi revisi cet ke-4, hlm. 145

¹⁷⁷ M. Nur Rianto Al Arif, SE., Msi, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 131

¹⁷⁸ *Ibid*, hal 146

sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.¹⁷⁹ Penelitian ini didukung dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Qasas ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ فِرْعَوْنَ عَلَا فِي الْأَرْضِ وَجَعَلَ أَهْلَهَا شِيَعًا يَسْتَضِعُّ طَائِفَةً مِنْهُمْ يُدَّبِحُ
أَبْنَاءَهُمْ وَيَسْتَحْيِي نِسَاءَهُمْ إِنَّهُ كَانَ مِنَ الْمُفْسِدِينَ ﴿٤﴾

Artinya:

*“Sesungguhnya Fir'aun telah berbuat sewenang-wenang di muka bumi dan menjadikan penduduknya berpecah belah, dengan menindas segolongan dari mereka, menyembelih anak laki-laki mereka dan membiarkan hidup anak-anak perempuan mereka. Sesungguhnya Fir'aun Termasuk orang-orang yang berbuat kerusakan. Golongan yang ditindas itu ialah Bani Israil, yang anak-anak laki-laki mereka dibunuh dan anak-anak perempuan mereka dibiarkan hidup”.*¹⁸⁰

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh I Putu Yudi Andika Putra dan Ni Wayan Ekawati¹⁸¹ yang berjudul “ Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Konsumen untuk menjadi Nasabah Tabungan” tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen untuk menjadi nasabah tabungan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang pembantu Sanur. Alat analisisnya menggunakan analisis faktor *confirmatory*, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dan menyimpulkan bahwa faktor dominan yang dipertimbangkan konsumen untuk menjadi nasabah tabungan adalah faktor promosi, faktor lokasi dan faktor kualitas pelayanan.

¹⁷⁹ *Ibid*, hal 147

¹⁸⁰Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Surakarta: Media Insani Publishing, 2007), hal 67

¹⁸¹Andika Putra dan Ni Wayan Ekawati (2014). Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Konsumen untuk menjadi Nasabah Tabungan. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*,

Faktor lokasi diperkuat dengan adanya pengujian *rotated component matrix*, dimana hasil pengujian menunjukkan nilai dari setiap variabel memiliki kolerasi yang kuat dengan faktor 2 (dua), variabel tersebut adalah akses dengan nilai *factor loading* sebesar 0,593, variabel visibilitas dengan nilai *factor loading* sebesar 0,499, variabel ekspansi dengan nilai *factor loading* 0,659, variabel lingkungan dengan nilai *factor loading* 0,662. Faktor lokasi diperkuat dengan adanya pengujian total *variance explained* bahwa nilai *varians* adalah 13,782%.

Pada penelitian ini, variabel lokasi yang dipertimbangkan anggota yang terdiri dari akses, visabilitas, ekspansi dan lingkungan. Faktor ini dinamakan faktor lokasi.

C. Faktor-Faktor Reputasi yang dipertimbangkan dalam Memutuskan Menyimpan Dana di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*

Penelitian yang dilakukan peneliti dilapangan, dapat diketahui bahwa variabel reputasi menjadi salah satu variabel yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan anggota yang menyatakan sangat setuju sejumlah 687 atau 45,8%, 676 atau 45,07% responden memilih setuju, 183 atau 12,2% responden memilih netral, 3 atau 0.2% responden memilih tidak setuju. Mayoritas anggota penabung di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* memilih sangat setuju untuk pernyataan variabel reputasi, hal ini dikarenakan persepsi anggota

penabung di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* mempunyai reputasi yang baik dimata anggota. Pertimbangan indikator variabel reputasi yang terdiri dari kompetensi perusahaan, kredibilitas dan nama baik. Variabel reputasi menjadi variabel ketiga yang memenuhi kriteria dari analisis faktor.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Weiss et al dan Fombrum yang menyatakan bahwa faktor reputasi mencakup kompetensi perusahaan, kredibilitas dan nama baik. Kompetensi perusahaan menurut Weiss et al dan Fombrum adalah gambaran tentang bagaimana seseorang diharapkan berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, yang dikenal dengan kompetensi perilaku. Kredibilitas menurut Weiss et al dan Fombrum adalah keadaan atau kondisi yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya. Nama baik menurut Weiss et al dan Fombrum adalah pada perusahaan para karyawan dan semua elemen di dalamnya yang bertanggungjawab untuk menjaga reputasi perusahaan agar selalu baik di mata publik.¹⁸² Penelitian ini didukung didalam ayat Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

¹⁸²Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, (Jakarta: PT Dinar Mulya Pustaka,2007),hal. 2-3

Artinya:

*“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”*¹⁸³

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Satria pramana yang berjudul “ Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Konsumen dalam Keputusan menjadi Nasabah pada PT.BPR Pustaka Denpasar menyatakan bahwa teknik yang digunakan adalah teknik analisis faktor. Metode yang digunakan adalah PCA (*Principal Component Analysis*) dan menyimpulkan bahwa faktor dominan yang dipertimbangkan nasabah PT.BPR Pusaka Denpasar yaitu faktor reputasi, faktor lokasi, faktor pendidikan, faktor produk domisili dan faktor usia.¹⁸⁴

Faktor reputasi diperkuat dengan adanya pengujian *rotated component matrix*, dimana hasil pengujian menunjukkan nilai dari setiap variabel memiliki kolerasi yang kuat dengan faktor 3 (tiga), variabel tersebut adalah kompetensi perusahaan dengan nilai *factor loading* sebesar 0,839, variabel kredibilitas dengan nilai *factor loading* sebesar 0,662, variabel nama baik dengan nilai *factor loading* 0,674. Faktor reputasi diperkuat dengan adanya pengujian *total variance explained* bahwa nilai *varians* adalah 10,444%.

¹⁸³ Departemen Pendidikan Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Surakarta: Media Insani Publishing, 2007), hal. 321

¹⁸⁴Satria Pramana, *Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Studi Kasus PT.BPR Pusaka Denpasar*, (Bali: Universitas Udaya,2016)

Pada penelitian ini, variabel reputasi yang dipertimbangkan anggota yang terdiri dari kompetensi perusahaan, kredibilitas dan nama baik. Faktor ini dinamakan faktor reputasi.

D. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Reputasi yang Paling dipertimbangkan dalam Memutuskan Menyimpan Dana di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung*

Penelitian ini ada 3 faktor yang terbentuk, yaitu faktor kualitas pelayanan, faktor lokasi dan faktor reputasi. Hal ini diperkuat dengan pengujian regresi yang bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling dipertimbangkan hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa faktor yang paling dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* adalah faktor lokasi, yang mencakup akses, visabilitas, ekspansi, dan lingkungan. Faktor kedua yang dipertimbangkan anggota memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* adalah faktor kualitas pelayanan, yang mencakup reability, assurance, tangible, responsiveness, dan empathy. Faktor ketiga yang dipertimbangkan anggota dalam memutuskan menyimpan dana di *Baitul Maal wat Tamwil Istiqomah Plosokandang Tulungagung* adalah faktor reputasi, yang mencakup kompetensi perusahaan, kredibilitas dan nama baik.