

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-keduanya menghimpun dan menyalurkan dana. Sedangkan pengertian dari perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan.

Menurut undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah: “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”¹

Perkembangan perbankan di Indonesia pada masa Orde Baru dibedakan menjadi dua, yaitu periode pra deregulasi (*financial repression*) dan periode pascaderegulasi (*financial liberalism*). Sebelum deregulasi 1983, kondisi perbankan ditandai oleh intervensi pemerintah yang sangat kuat, antara lain melalui penetapan suku bunga dan pagu kredit. Upaya memperbaiki sistem perbankan dari represif menjadi kompetitif mulai

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2016). Hlm

dilakukan pemerintah dengan penetapan deregulasi pada sektor keuangan. Melalui paket kebijakan 1 Juni 1983 (Pakjun 1983), pemerintah mulai menghapuskan sistem pagu suku bunga dan kredit dengan harapan dana masyarakat akan banyak diserap oleh perbankan apabila tingkat bunga menarik. Perbankan di Indonesia menganut dua sistem transaksi yang dikenal dengan sebutan bank konvensional dan bank syariah. Bank berbasis syariah muncul akibat perdebatan yang panjang mengenai kontroversi pemberlakuan bunga yang berindikasi pada riba, sebagai sikap kehati-hatian yang dilakukan adalah dengan menghindarkan transaksi yang berbunga agar terhindar dari riba.

Dari sahabat Jabir Abdilah bahwasanya ia menuturkan:

“Rasulullah SAW telah melaknat pemakan Riba (rentenir), orang yang memberikan/membayar riba (nasabah), penulisnya (sekretaris), dan juga dua orang saksinya. Dan beliau juga bersabda: mereka itu sama dalam hal dosanya.” (HR.Muslim)²

Pada prinsipnya, bank syari'ah adalah sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai instrumen intermediasi yang menerima dana dari orang-orang yang surplus dana (dalam bentuk penghimpunan dana) dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan (dalam bentuk produk pelemparan dana). Sehingga produk-produk yang disediakan oleh bank-bank konvensional, baik itu produk penghimpunan dana (*funding*)

² Muhammad Arifin bin Badri, *Riba dan Tinjauan Kritis Perbankan Syariah*, (Yogyakarta :Pustaka Darul Ilmi,2009). Hlm 28

maupun produk pembiayaan (*financing*), pada dasarnya dapat pula disediakan oleh bank-bank syari'ah. Produk pembiayaan KPR yang digunakan dalam perbankan syari'ah memiliki berbagai macam perbedaan dengan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) di perbankan konvensional. Hal ini merupakan implikasi dari perbedaan prinsipal yang diterapkan perbankan syari'ah dan perbankan konvensional, yaitu konsep bagi hasil dan kerugian (*profit and loss sharing*) sebagai pengganti sistem bunga perbankan konvensional. Dalam produk pembiayaan kepemilikan rumah ini, terdapat beberapa perbedaan antara perbankan syari'ah dan perbankan konvensional, di antaranya adalah; pemberlakuan sistem kredit dan sistem *mark up*, kebolehan dan ketidakbolehan tawar menawar (*bargaining position*) antara nasabah dengan bank, prosedur pembiayaan dan lain sebagainya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang memiliki hasil positif (signifikan) sebagai perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini, sebagaimana yang ditunjukkan tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Ringkasan Research Gap Pengaruh Down Payment dan Biaya

Angsuran produk KPR terhadap Kepuasan Nasabah:

No	Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Anna Octara Marpaung dan Rachmat Sumanjaya	1. Analisis Dampak Kebijakan Pembatasan Uang Muka Kredit (Down Payment (X))	Positif Signifikan

	Hasibuan (2012) ³	2. Permintaan Mobil di Medan (Y)	
2.	Sofiandi (2016) ⁴	1. Kepuasan Nasabah (X) 2. Implementasi Akad Murabahah Pembiayaan Kepemilikan Rumah Bersubsidi Secara Syariah (Y)	Positif Signifikan
3.	Elvi Royani, Fery Panjaitan dan Lona Miranda ⁵	1. Harga Timah (X ₁) 2. <i>Down Payment</i> (X ₂) 3. Angsuran (Y)	Positif Signifikan
4.	Luli Prandita dan Sri Styo Iriani (2013) ⁶	1. Kualitas Poduk (X ₁) 2. Kualitas Layanan (X ₂) 3. Emosional (X ₃) 4. Kepuasan Nasabah (Y)	Positif Signifikan
5.	Wahibur Rokhman (2016) ⁷	1. Pengaruh Biaya Angsuran (X ₁) 2. Kualitas Pelayanan (X ₂) 3. Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Y)	Positif Signifikan

BRI Syariah KCP Mojoagung Jombang merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang menjalankan konsep murabahah yaitu akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. BRI Syariah KCP Mojoagung

³ Anna Octora Marpaung dan Rachmat Sumanjaya Hasibuan, *Jurnal Analisis Dampak Kebijakan Pembatasan Uang Muka Kredit (Down Payment) Terhadap Permintaan Mobil di Kota Medan*, (Medan: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol . 1 No. 11)

⁴ Sofiandi, Kepuasan Nasabah Terhadap Implementasi Akad Murabahah Pembiayaan Kepemilikan Rumah Bersubsidi Secara Syariah; *Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Batam*, (Batam: Jurnal Madania Volume 6 : 1, 2016)

⁵ Elvi Royani, Fery Panjaitan, Lona Miranda, *Jurnal Pengaruh Harga Timah dan Down Payment Terhadap Tunggakan Angsuran Konsumen pada PT. Kembang 88 Multifinance Cabang Bangka*, (Bangka: Jurusan Akuntansi, STIE IBEK)

⁶ Luli Prandita, Sri Styo Iriani, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store*, (Surabaya: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, 2013)

⁷ Wahibur Rokhman, *Jurnal Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, (Kudus: Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus, 2016)

Jombang memberikan pelayanan pembiayaan murabahah, yang berupa pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan konsumtif.

Kinerja BRISyariah kian hari kian membaik. Pada tahun kemarin, laba perusahaan meningkat hingga 15 kali lipat dibarengi dengan peningkatan aset dan dana pihak ketiga (DPK). Laba bersih mencapai Rp 122,64 miliar, meningkat 4.246,12 persen dari Rp 2,82 miliar pada 2014. Tahun ini laba BRI Syariah per Juni 2016 telah mencapai Rp 90,28 miliar sehingga manajemen BRISyariah optimis laba tahun lalu akan terlampaui di tahun ini. Per Juni 2016 Aset BRISyariah telah mencapai Rp 24,91 triliun dengan penyaluran pinjaman sebesar Rp 17,5 triliun dan posisi DPK sebesar Rp 20,36 triliun. Ini menandakan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap BRISyariah.

Salah satu pembiayaan yang ditawarkan BRISyariah KCP Mojoagung Jombang adalah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang mempermudah nasabah untuk memiliki rumah, ruko, apartemen, kios, yang berbetuk baru maupun bekas, bisa juga untuk pembiayaan pembangunan sebuah rumah, perusahaan dan lain-lain. Pembiayaan yang dilakukan nasabah tidak hanya membantu memiliki rumah namun juga membantu dalam pembayaran yang dilakukan nasabah dengan menggunakan prinsip angsuran. Selama masa pembiayaan, angsuran yang dibayar tetap tidak berubah sampai berakhirnya angsuran dengan akad yang telah disepakati bersama.

Produk unggulan baru yakni KPR Faedah BRISyariah yang memiliki beragam faedah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Keuntungan *refinancing* properti BRISyariah, nasabah dapat menggunakan dana pencairan untuk memenuhi kebutuhan multiguna dan mutijasa. Meliputi pembelian kendaraan roda dua, barang elektronik, perabotan rumah tangga, hingga biaya pengobatan dan biaya pendidikan. Adapun fasilitas *refinancing* dan *take over* maksimal hingga 10 tahun. Enaknya, calon nasabah bebas untuk memilih lokasi properti yang akan dibeli. Gratis biaya administrasi dan provisi. Namun diprioritaskan uang muka atau bisa disebut *Down Payment* (DP) yang kecil bagi setiap nasabah pembiayaan sebesar 10%. Cicilan pembiayaan ringan, hanya sekitar Rp13.000 per bulan per Rp1.000.000 untuk jangka waktu 15 tahun. Nilai angsuran pembiayaan tetap hingga fasilitas pembiayaan lunas sehingga nasabah tidak perlu khawatir dan was-was akan terjadi kenaikan nilai angsuran pembiayaan di masa mendatang.

Dari jumlah uang muka dan biaya angsuran diatas, belum dapat menunjukkan kepuasan nasabah yang tinggi, karena setiap nasabah mempunyai tolak ukur sendiri dalam memilih dan menilai produk bank syariah dan biaya angsuran yang sesuai dengan perekonomian dan kesanggupan nasabah. Dari ulasan tersebut dapat kita ambil kesimpulan, bahwa kepuasan nasabah dapat di lihat dari beberapa segi yang dilihat dari kehidupan nasabah KPR pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti termotivasi untuk melakukan mpenelitian dengan judul: **“Pengaruh Jumlah *Down Payment* Dan Angsuran Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Produk Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Mojoagung Jombang”**

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi oleh variabel tingkat *Down Payment* Pembiayaan KPR dan Angsuran yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pembiayaan KPR di Bank BRI Syariah KCP Mojoagung Jombang.

C. Rumusan Masalah

Berpijak pada latar belakang masalah di atas, ada beberapa pokok permasalahan yang akan dikembangkan dan dicari pangkal penyelesaiannya sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah jumlah DP pada pembiayaan Kredit Pemilikan rumah (KPR) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang ?
2. Apakah biaya angsuran pada pembiayaan KPR berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang ?
3. Apakah jumlah DP dan biaya angsuran pembiayaan KPR berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan mendapat bukti yang riil jumlah DP pembiayaan KPR berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang.
2. Untuk menguji dan mendapat bukti yang riil terhadap biaya angsuran pada pembiayaan KPR berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang.
3. Untuk menguji dan mendapat bukti yang riil terhadap jumlah DP dan biaya angsuran pembiayaan KPR berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Mojoagung Jombang.

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, topik pemikiran dan kontribusi bagi perbankan khususnya perbankan syariah yang memiliki fasilitas pembiayaan Kredit Pembelian Rumah dengan menggunakan akad murabahah, yang secara efisien dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga dapat mengambil keputusan untuk menggunakan fasilitas pembiayaan syariah.

2. Praktis

a. Bagi Lembaga BRI Syariah KCP Mojoagung Jombang:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terhadap perusahaan, terutama dalam Kredit Pembelian Rumah dengan akad pembiayaan murabahah. Sehingga perusahaan dapat membuat kebijakan yang memudahkan nasabah dalam memberi rasa puas memilih produk KPR dan menguntungkan bank untuk kedepannya karena sudah membuat nasabah puas dan percaya akan kebijakan yang disuguhkan.

b. Bagi IAIN Tulungagung:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi IAIN Tulungagung seperti informasi dan pengetahuan terkini tentang tema yang diangkat, yaitu Down Payment, angsuran, kepuasan nasabah dan pembiayaan KPR.

c. Bagi Peneliti Lanjutan:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dan acuan bagi peneliti lanjutan, terkait dengan tema Down Payment, Angsuran, kepuasan nasabah dan pembiayaan KPR.

F. Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari salah penafsiran dalam penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan yang diambil dalam penelitian ini:

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki 2 variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah *Down Payment* (X_1) dan Biaya Angsuran pembiayaan KPR (X_2). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pembiayaan (Y)

2. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki responden yang berasal dari nasabah BRI Syariah yang berjumlah besar, sehingga peneliti menetapkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya berdasarkan sampel.

Penelitian ini mengambil pembahasan dalam pembiayaan BRI Syariah yang berpengaruh besar dalam kepuasan nasabah, sehingga peneliti menetapkan mengambil pembiayaan KPR dari bermacam-macam pembiayaan yang disediakan oleh BRI Syariah, seperti pembiayaan kepemilikan mobil (KKB), pembiayaan umroh, pembiayaan kepemilikan emas, pembiayaan mikro dan lain sebagainya.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual

- a. *Down Payment* (DP) atau yang biasanya disebut uang muka adalah pembayaran uang kepada pihak lain yang belum memberikan prestasi atau memenuhi kewajiban, misalnya kepada kontraktor pada saat kontrak ditandatangani atau kepada penjual yang belum menyerahkan barangnya; pembayaran sebagian dan harga yang

telah disepakati oleh pembeli kepada penjual yang merupakan tanda bahwa perjanjian jual beli yang diadakan telah mengikat.⁸

- b. Angsuran adalah jual beli barang di mana penjual melaksanakan penjualan barang dengan cara menerima pelunasan pembayaran yang dilakukan oleh pembeli dalam beberapa kali angsuran atas harga yang telah disepakati bersama dan yang diikat dalam satu perjanjian, serta hak milik atas barang tersebut beralih dari penjual kepada pembeli pada saat barangnya diserahkan oleh penjual kepada pembeli.⁹

- c. Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

KPR merupakan salah satu produk perbankan yang disediakan bagi debitur untuk pembiayaan perumahan. Perumahan disini bukan dalam arti rumah tempat tinggal pada umumnya, tetapi meliputi ruang untuk membuka usaha seperti rumah, toko (ruko) dan rumah kantor (rukan), serta apartemen mewah dan rumah susun.

- d. Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen atau pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan

⁸ Relona M, *Kamus Istilah Ekonomi Populer*, (Jl Gunung Sahari: Niaga Swadaya, 2006). Hlm 323

⁹ A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Kompas Gramedia Building, 2012). Hlm 272

konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen atau pelanggan.¹⁰

2. Operasional

- a. *Down Payment* disini juga bisa di sebut uang muka yang berarti pembayaran kepada penjual di awal pembelian dengan sejumlah uang tertentu yang telah disepakati dalam awal akad.
- b. Biaya Angsuran disebut juga cicilan yang berarti sejumlah uang yang diberikan untuk membayar harga beli dengan periode waktu tertentu yang telah di sepakati diawal perjanjian.
- c. KPR merupakan pembiayaan yang ditawarkan depitur kepada nasabah untuk memberikan keringanan memiliki rumah, toko (tuko), kantor, rumah susun dan apartemen mewah, dengan mengangsur harga yang telah disepakati diawal perjanjian.
- d. Kepuasan nasabah adalah respon nasabah dalam penilaian produk atau pelayanan suatu bank dalam memberikan manfaat bagi nasabah. Pengaruh jumlah *Down Payment* dan biaya angsuraan pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabaah BRISyariah KCP Mojoagung Jombang adalah bagaimana cara mengukur kepuasan nasabah dilihat dari apakah nasabah puas akan jumlah *Down Payment* yang diberikan perusahaan dan apakah nasabah tidak keberataan akan biaya angsuran yang harus dibayar nasabah.

¹⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013). Hlm 181

H. Sistematika Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu berisikan tentang:

- BAB I** Pendahuluan, terdiri dari latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, hipotesis penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika skripsi.
- BAB II** Landasan Teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.
- BAB III** Metodologi Penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengukuran dan instrumen penelitian, serta teknik analisis data
- BAB IV** Hasil Penelitian terdiri dari gambaran umum objek riset, profil responden, analisis data dan uji hipotesis.
- BAB V** Pembahasan penelitian terdiri dari bahasan data yang telah diuji dan didukung oleh sumber-sumber yang menguatkan.

BAB VI Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan riwayat hidup peneliti.