

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Variabel Down Payment terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Down Payment* ( $X_1$ ) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi linier berganda dengan memperoleh nilai signifikan yang berarti jumlah DP memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa jumlah DP yang diberikan BRI Syariah KCP Mojoagung sesuai dengan kemampuan nasabah maka kepuasan nasabah KPR pada BRI Syariah KCP Mojoagung akan meningkat.

Standar uang muka adalah patokan harga terendah (minimal) yang dijadikan sebagai awal pembelian suatu barang, dengan waktu pelunasan pembayaran sesuai dengan kesepakatan penjual dan pembeli. Uang muka diakui uang muka pembelian sebesar jumlah yang diterima, pada saat barang jadi dibeli oleh pembeli, uang muka diakui sebagai pembayaran piutang. Jika barang batal dibeli, uang muka dikembalikan kepada pembeli setelah diperhitungkan dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh penjual.<sup>61</sup>

Kebijakan pembatasan uang muka kredit tertera pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 220/PMK.010/2012, yang

---

<sup>61</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010). Hal 50

merupakan pembaharuan dari Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 43/PMK.010/2012 tentang uang muka pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor pada perusahaan pembiayaan. Hal ini dalam rangka meningkatkan prinsip kehati-hatian perusahaan pembiayaan atas resiko penyaluran pembiayaan konsumen kendaraan bermotor. Dalam peraturan tersebut menetapkan pembatasan uang muka pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor termasuk mobil dan sepeda motor.

Dengan adanya uang muka (*down payment*) yang rendah telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memiliki sepeda motor masing-masing. Selain itu, terkadang dealer pun memeberikan kemudahan yang lainnya, seperti angsuran yang ringan meskipun dengan jangka waktu angsuran yang lebih lama, kredit tanpa survei atau bahkan kredit tanpa uang muka. Hal ini tentunya banyak mendorong masyarakat untuk memiliki sepeda motor meskipun tanpa memperhitungkan kemampuan keuangan mereka.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anna Octara Marpaung dan Rachmat Sumanjaya Hasibuan<sup>62</sup>, tentang “Analisis Dampak Kebijakan Pembatasan Uang Muka Kredit (Down Payment) Terhadap Permintaan Mobil di Kota Medan” . Hasil penelitian yang menggunakan metode kuantitatif mrnunjukkan bahwa dari hasil penelitian diketahui bahwa kebijakan pembatasan uang muka minimum kredit memiliki pengaruh yang

---

<sup>62</sup> Anna Octara 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 )

signifikan terhadap permintaan mobil di kota Medan ini dapat di lihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel.

Hal ini berarti bahwa uang muka secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan sehingga dapat diartikan bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel uang muka terhadap volume penjualan adalah positif signifikan. Dapat disimpulkan jika volume penjualan meningkat, maka nasabah mempercayai perbankan untuk menerapkan layanan DP, nasabah juga merasa puas akan layanan jasa yang disediakan perbankan. Karena besar jumlah DP yang dibayar akan mengurangi jumlah angsuran yang akan dibayar setiap bulannya, maka tidak akan membuat nasabah terbebani untuk membayar angsuran setiap bulan.

## **B. Pengaruh Variabel Angsuran terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel angsuran ( $X_2$ ) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Sehingga menerima  $H_2$ , yang menyatakan bahwa angsuran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah. Artinya jika terdapat layanan perbankan yang mengunggulkan pembiayaan dengan pembayaran setiap bulannya atau mengangsur, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah yang membuat nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan perbankan untuk masyarakat. Nasabah yang memiliki pengetahuan lebih tinggi tentang bank syariah dan produk pembiayaannya akan lebih

tertarik menggunakan jasa bank syariah tersebut seperti pembiayaan KPR yang diberikan.

Biaya Angsuran dalam bank konvensional biasa disebut cicilan atau kredit, fasilitas kredit kepada konsumen untuk dapat melakukan pembelian saat ini tanpa harus membayar tunai. Pembayaran kredit tersebut dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu atau secara angsuran.<sup>63</sup>

Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahibur Rokhman<sup>64</sup>, tentang “Pengaruh Biaya Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus”. Hasil penelitian dengan menggunakan Metode kuantitatif menunjukkan berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata penelitian ini membuktikan bahwa secara bersama-sama variabel independen (biaya, angsuran, kualitas layanan) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen pembiayaan. Hasil uji simultan ini menunjukkan bahwa biaya pinjaman yang dibebankan, model angsuran yang cukup fleksibel dan kualitas layanan yang baik diberikan lembaga keuangan mikro syariah cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cukup mewakili sebesar 59,7 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

---

<sup>63</sup> Reloa M, *Kamus Istilah Ekonomi Populer*, hal . . . 54

<sup>64</sup> Wahibur Rokhman, *Jurnal Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, (Kudus: Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus, 2016)

### **C. Pengaruh Jumlah *Down Payment* dan Angsuran terhadap kepuasan nasabah KPR**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara DP dan angsuran secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah KPR pada BRI Syariah KCP Mojoagung Jombang. Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi ganda dengan tiga prediktor dengan memperoleh nilai signifikan yang berarti bahwa jumlah DP dan Angsuran secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Anna Octora Mampaung dan Rachmat Sumanjaya Hasibuan<sup>65</sup> dalam skripsinya menyatakan bahwa kebijakan pembatasan uang muka minimum kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap permintaan mobil di kota medan ini dapat dilihat dari nilai kepuasan nasabah pembiayaan. Dari uji beda yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada perbedaan sebelum dan sesudah diberikannya kebijakan minimum DP terhadap jumlah permintaan yang dilandasi tentang kepuasan nasabah. Ketika kepuasan nasabah menurun maka minat nasabah juga akan menurun.

---

<sup>65</sup> Anna Octora Marpaung dan Rachmat Sumanjaya Hasibuan, Jurnal Analisis Dampak Kebijakan Pembatasan Uang Muka Kredit (Down Payment) Terhadap Permintaan Mobil di Kota Medan, (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.1 No.11)

Sejalan dengan itu penelitian yang dilakukan oleh Wahibur Rokhman<sup>66</sup>, tentang “Pengaruh Biaya Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus”. Hasil penelitian dengan menggunakan Metode kuantitatif menunjukkan berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata penelitian ini membuktikan bahwa secara bersama-sama variabel independen (biaya, angsuran, kualitas layanan) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen pembiayaan. Hasil uji simultan ini menunjukkan bahwa biaya pinjaman yang dibebankan, model angsuran yang cukup fleksibel dan kualitas layanan yang baik diberikan lembaga keuangan mikro syariah cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cukup mewakili sebesar 59,7 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

---

<sup>66</sup> Wahibur Rokhman, *Jurnal Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, (Kudus: Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kudus, 2016)