

Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya

Silvia Pebrianti¹, Ade Iskandar Nasution²

¹Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

²Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

silviafebrianti2019ps@gmail.com

Received : Aug' 2024 Revised : Aug' 2024 Accepted : Aug' 2024 Published : Aug' 2024

ABSTRACT

Based on the results of observations, this research was motivated by a lack of understanding of customers about margins, giving rise to customer perceptions that margins in Islamic banks are the same as interest in conventional banks. This study aims to determine how much influence customer perceptions and margins have on the customer's decision to finance griya at Bank BSI KCP Bandung Majalaya. The type of research is quantitative associative. The type of data used is primary data processed using statistical applications, and using data collection techniques in the form of observation, interviews, literature studies, and questionnaires. The population is home financing customers in 2022 with a sample of 58 people. The results showed that customer perception had a significant effect of 39.1% on griya financing decisions, margin had a significant effect of 37.1% on griya financing decisions, and simultaneously customer perceptions and margins had a significant effect of 39.1% on griya financing decisions at Bank BSI KCP Bandung Majalaya.

Keywords : Bank BSI; Customer Perception; Decision; Home Financing; Margin.

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi, penelitian ini di latarbelakangi oleh kurangnya pemahaman nasabah tentang margin sehingga menimbulkan persepsi nasabah bahwa margin di bank syariah sama dengan bunga di bank konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan nasabah pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya. Adapun jenis penelitiannya adalah kuantitatif asosiatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diolah menggunakan aplikasi statistika, serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner. Populasi yaitu nasabah pembiayaan griya tahun 2022 dengan sampel 58 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah berpengaruh signifikan sebesar 39,1% terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya, margin berpengaruh signifikan sebesar 37,1% terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya, serta secara simultan persepsi nasabah dan margin berpengaruh signifikan sebesar 39,1% terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya.

Kata Kunci : Bank BSI; Keputusan; Pembiayaan Griya; Margin; Persepsi Nasabah.

PENDAHULUAN

Kondisi perbankan Indonesia saat ini semakin berkembang dan menunjukkan tingkat persaingan yang dapat kita lihat berdirinya bank-bank swasta, baik local maupun penanaman modal asing. Semua itu tidak terlepas dari berbagai keberhasilan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cukup pesat. Melihat kondisi yang seperti ini, mendorong pihak perusahaan khususnya perbankan untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan, hadiah, produk, bunga, sampai dengan pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang [1]. Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan. Pemerintah mengeluarkan UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Syariah, yang menjadi tonggak awal beroperasinya bank Syariah di Indonesia [2].

Rumah sebagai tempat tinggal adalah salah satu kebutuhan pokok manusia selain pakaian dan makanan, setiap manusia membutuhkan rumah untuk tempat berlindung dan sebagai tempat berkumpul dan berlangsungnya aktivitas keluarga sekaligus sarana investasi. [3]. Pembiayaan griya adalah pembiayaan berjangka untuk pembelian rumah tinggal baik baru atau bekas, di lingkungan perumahan yang sudah bekerjasama dengan bank yang terkait akad yang di gunakan adalah akad *murabahah* yaitu akad jual beli dengan mengambil keuntungan [4]. Oleh karena itu, dengan adanya produk pembiayaan griya yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah yang menginginkan rumah tetapi dengan cara menyicil maka produk pembiayaan griya sangat menjadi solusi bagi masyarakat [5]. Berdasarkan data lima tahun terakhir data jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Majalaya terdapat pada tabel di bawah:

Tabel 1. Jumlah Nasabah Pembiayaan Griya 2018-2022 pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Majalaya

| Tahun | Jumlah Nasabah | Persentase (%) |
|-------|----------------|----------------|
| 2018 | 35 | - |
| 2019 | 40 | 14% |
| 2020 | 36 | -10% |
| 2021 | 60 | 66% |
| 2022 | 58 | -3% |

Sumber : Bank BSI KCP Bandung Majalaya (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah di Bank BSI KC Bandung Majalaya dari tahun 2018-2022 mengalami kenaikan. Pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 14%. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan -10%. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan 66%. Pada tahun 2022 mengalami penurunan -3%. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra selaku Mikro Staff di Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Majalaya. Dikarenakan pada tahun 2018-2020 masih Bank BRI Syariah belum berganti menjadi Bank BSI. Sedangkan pada tahun 2021-2022 mengalami kenaikan dikarenakan saat itu BSI

baru terbentuk dengan merger dari 3 bank besar yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Objek dalam penelitian ini yaitu nasabah pembiayaan di bank BSI KCP Bandung Majalaya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, merupakan hasil dari jawaban nasabah yang didapat penulis melalui kuesioner. Data primer merupakan data yang dikumpulkan penulis langsung dari sumber utamanya [6]. Teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder atau standar yang sistematis untuk memperoleh data [7]. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua nasabah pembiayaan di Bank BSI KCP Bandung Majalaya yang berjumlah 58 nasabah. Populasi adalah wilayah yang terdiri atas subjek dan objek yang mempunyai karakteristik tertentu untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya [8].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya

Hasil pengujian persepsi nasabah yang terdiri dari 6 item dinyatakan valid. Begitu juga keputusan pengambilan pembiayaan griya yang terdiri dari 6 item tersebut valid. Adapun hasil uji reliabilitas untuk variabel persepsi nasabah dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,803 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Sedangkan untuk variabel keputusan pengambilan pembiayaan griya dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,894 termasuk dalam kriteria reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi dan uji t, sebagai berikut:

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,625 ^a | ,391 | ,369 | 3,051 |

a. Predictors: (Constant), Margin , Persepsi Nasabah

Gambar 1. Analisis Koefisien Determinasi

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,535 | 2,661 | | 3,583 | ,001 |
| | Persepsi Nasabah | ,251 | ,184 | ,235 | 1,359 | ,180 |
| | Margin | ,576 | ,236 | ,422 | 2,436 | ,018 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya

Gambar 2. Uji t Persepsi Nasabah

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,391 atau 39,1%, hal ini menunjukkan persepsi nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya yaitu sebesar 39,1% dan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan gambar 2, dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,359 < 1,673$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara persepsi nasabah terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya.

Pengaruh Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya

Hasil pengujian variabel margin yang terdiri dari 4 item dinyatakan valid. Adapun hasil pengujian reliabilitas untuk variabel margin dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,811 artinya termasuk reliabilitas tinggi. Dengan hasil uji normalitas untuk variabel margin disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi, sebagai berikut:

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,609 ^a | ,371 | ,360 | 3,074 |

a. Predictors: (Constant), MARGIN
 b. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Pembiayaan griya

Gambar 3. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan gambar 3, dapat diketahui nilai detreminasi *R Square* sebesar 0,371 atau 37,1% hal ini menunjukkan pengaruh margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya yaitu sebesar 37,1% sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t persepsi nasabah, sebagai berikut :

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,535 | 2,661 | | 3,583 | ,001 |
| | Persepsi Nasabah | ,251 | ,184 | ,235 | 1,359 | ,180 |
| | Margin | ,576 | ,236 | ,422 | 2,436 | ,018 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya

Gambar 4. Uji t Margin

Berdasarkan gambar 4, dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,436 < 1,673$) dengan nilai signifikan $0,018 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya.

Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya

Adapun hasil analisis korelasi berganda, sebagai berikut:

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | Change Statistics | | | Sig. F Change |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|-----|-----|---------------|
| | | | | | | F Change | df1 | df2 | |
| 1 | .625 ^a | .391 | .369 | 3,051 | .391 | 17,673 | 2 | 55 | .000 |

a. Predictors: (Constant), Margin , Persepsi Nasabah

Gambar 5. Analisis Korelasi Berganda

Berdasarkan gambar 5, dapat diketahui nilai R sebesar 0,625 terdapat hubungan yang kuat antara persepsi nasabah dan margin secara simultan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya. Adapun hasil analisis regresi berganda, sebagai berikut:

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | | | |
| 1 | (Constant) | 9,535 | 2,661 | | 3,583 | .001 |
| | Persepsi Nasabah | .251 | .184 | .235 | 1,359 | .180 |
| | Margin | .576 | .236 | .422 | 2,436 | .018 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya

Gambar 6. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil diatas diperoleh model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 9,535 + 0,251X_1 + 0,576X_2$$

Adapun hasil analisis koefisien determinasi, sebagai berikut:

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | Change Statistics | | | Sig. F Change |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|-----|-----|---------------|
| | | | | | | F Change | df1 | df2 | |
| 1 | .625 ^a | .391 | .369 | 3,051 | .391 | 17,673 | 2 | 55 | .000 |

a. Predictors: (Constant), Margin , Persepsi Nasabah

Gambar 7. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan gambar 7, dapat diketahui nilai R Square yang ditunjukkan sebesar 0,391 atau 39,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya sebesar 39,1% dengan sisanya 60,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak teliti. Adapun hasil uji f, sebagai berikut:

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 329,076 | 2 | 164,538 | 17,673 | .000 ^b |
| | Residual | 512,044 | 55 | 9,310 | | |
| | Total | 841,121 | 57 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya
b. Predictors: (Constant), Margin , Persepsi Nasabah

Gambar 8. Uji F

Berdasarkan gambar 8, dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17,673 > 3,16$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima, artinya bahwa persepsi nasabah dan margin secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya. Persepsi Nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya sebesar 39,1%, Margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya sebesar 37,1% dan terdapat Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin secara simultan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya di Bank BSI KCP Bandung Majalaya sebesar 39,1%. Adapun saran untuk Bank BSI KCP Bandung Majalaya berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh adalah agar pihak bank untuk bagian pembiayaan harus lebih mempromosikan produk pembiayaan griya kepada masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nuraeni & D.Arifani, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Griya BSM di Bank Mandiri Syariah KCP Rancaekek", Jurnal Maps, Vol 1 no 1. DOI:<https://doi.org/10.32627/maps.v1i1.189>, [Online]. Available:<https://jurnal.masoemiversity.ac.id/index.php/maps>
- [2] A. Sumiyanto, *BMT menuju Koperasi Modern*. Yogyakarta: Ises Publishing, 2008.
- [3] A. H. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan hierarki Kebutuhan Manusia)*. Jakarta: PT PBP, 1994.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*, 2016 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Buku-Standar-Produk-Perbankan-Syariah-Murabahah/Buku%20Standar%20Produk%20Murabahah.Pdf>
- [5] S .R. Sjahdeni, *Pengantar Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2014.
- [6] R. Kountur, *Statistik Praktek Pengelolaan Data untuk Penyusunan SKRIPSI dan TESIS*. Jakarta: Penerbit PPM, 2007.
- [7] Sugiyono, *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: C.V Alfabeta, 2015.
- [8] G. Santoso, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia, 2005.