

Model Perilaku Konsumen Kredit Syariah

Zulki Zulkifli Noor

Program Pascasarjana, Unibersitas Jayabaya

*E-mail Korespondensi: zulkizulkifli.noor@jayabaya.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to determine whether the Sharia credit Procedure has an influence on Sharia credit Taking Decisions at Electronic Solution, knowing Service Quality has an influence on Sharia credit Taking Decisions at Electronic Solution and find out whether Sharia credit Procedure and Service Quality have an influence on Sharia credit Taking Decisions at Electronic Solution. The research methodology used is descriptive and explanatory survey method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numerals. Data sources are primary and secondary data. Primary data is obtained from the results of distributing questionnaires to consumers who buy sharia credit at Electronic Solution, secondary data is obtained from data data and literature which are related to the issues discussed. The population in this study is the number of consumers who buy sharia credit at Electronic Solution is 801 people. By using the Slovin formula, the number of samples obtained are 267 people. Data were analyzed using the method of multiple linear regression analysis. The research finding were sharia credit procedure has a significant and positive influence on sharia credit decision making. Service quality has a significant and positive influence on sharia credit decision making.

Keywords: *Sharia credit Procedure, Service Quality, and Sharia credit Taking Decisions.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Prosedur Kredit syariah terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah pada Electronic Solution, mengetahui pengaruh kualitas Layanan pada Pengambilan keputusan Kredit syariah di Electronic Solution dan pengaruh Prosedur Kredit syariah dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah di Solusi Electronic. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan eksplanatori survei. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka. Sumber data adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen yang membeli kredit syariah di Solusi Electronic, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang terkait dengan masalah yang dibahas. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen yang membeli kredit syariah di Solusi Electronic adalah 801 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diperoleh adalah 267 orang. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa prosedur kredit syariah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pengambilan keputusan kredit syariah. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pengambilan keputusan kredit syariah.

Kata Kunci: *Prosedur Kredit syariah, Kualitas Layanan, dan Pengambilan keputusan Kredit syariah.*

Saran Sitasi: Noor, Z. Z. (2020). Model Perilaku Konsumen Kredit Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(02), 315-320. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v6i2.999>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v6i2.999>

1. PENDAHULUAN

Diera kehidupan yang serba instan ini membuat setiap masyarakat ingin mendapatkan segala sesuatu barang dan jasa secara instan dan tanpa ribet. Begitu juga dengan sifat komsutif dari masyarakat akan barang-barang perabot dan electronic yang mereka

inginkan secara instan tanpa ribet dan tanpa memiliki uang tunai yang cukup untuk memiliki barang tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan akan sifat yang konsumtif masyarakat yang dimana tidak memiliki dana untuk melakukan pembelian secara normal yaitu secara uang kontan, maka disinilah perusahaan

pembiayaan kredit syariah sangat penting dan bermanfaat untuk masyarakat. Kredit syariah merupakan fasilitas yang diberikan perusahaan kredit syariah yang memungkinkan para konsumennya dapat membeli produk yang diinginkan tanpa harus mengeluarkan uang tunai sendiri dan dapat membayar kembali sesuai dengan jangka waktu dan bunga yang telah disepakati bersama terdahulunya. Dikarenakan setiap perusahaan memberikan prosedur-prosedur pengajuan kredit syariah yang berbeda-beda, maka prosedur kredit syariah menjadi salah satu faktor konsumen dalam menentukan perusahaan kredit syariah mana yang akan mereka gunakan untuk sebagai perusahaan pembiayaan kredit syariah mereka. Melihat dari sisi tersebut, masing-masing perusahaan pembiayaan kredit syariah memberi atau menawarkan system prosedur-prosedur kredit syariah yang berbeda-beda untuk menarik minat dari para konsumen.

Pada Electronic Solution sendiri masih menggunakan prosedur yang dikategorikan lambat dibandingkan dengan para pesaingnya. Dimana dalam Electronic Solution mewajibkan surveyor dari Electronic Solution untuk melakukan tinjauan kerumah konsumen dan melakukan penglihatan akan situasi dan kondisi dari lingkungan dan rumah konsumen Setelah data diterima dan dibuat surveyor Electronic Solution, maka data tersebut akan dimasukkan dan diajukan kepada bagian filter dari Electronic Solution di kantor keesokan harinya. Setelah melakukan penyaringan data, maka akan hasil yang di keluarkan Electronic Solution terhadap pengajuan kredit syariah konsumen baik itu diterima ataupun ditolak. Dari sisi ini saja kita bisa melihat bahwa Electronic Solution membutuhkan minimal waktu satu hari atau lebih untuk memproses satu pengajuan kredit syariah dari konsumen. Hal ini jauh lebih lambat dibandingkan pesaing mereka yang hanya membutuhkan waktu hanya kurang lebih sekitar 30 (tiga puluh) menit saja, hasil pengajuan konsumen sudah bisa didapat.

Bagi perusahaan yang tidak menjalankan prosedur kredit syariah cepat tadi lebih condong terhadap kualitas pelayanan yang mereka miliki untuk para konsumennya. Karena bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang membuat konsumen nyaman dan menjadi royal kepada perusahaan tersebut. Dimana pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan yang

dibutuhkan oleh setiap konsumen yang berbeda, baik dari karyawan perusahaan tersebut sendiri maupun dari fasilitas yang akan diberikan kepada konsumen..

Dalam kantor Electronic Solution, kualitas pelayanan adalah salah satu hal tuntutan yang sangat dipentingkan. Tetapi dikarenakan daya ingat, emosional, dan sikap tingkah laku setiap karyawan dari Electronic Solution itu berbeda, maka kualitas pelayanan menjadi salah satu hambatan tentunya.. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan setiap karyawan Electronic Solution berbeda-beda maka membuat perasaan kepuasan kepada konsumen Electronic Solution sendiri menjadi berbeda-beda. Dimana dengan contoh karyawan kantor Electronic Solution yang terkadang lupa untuk menelepon konsumen mereka untuk mengingatkan jatuh tempo konsumen yang membuat konsumen menjadi telat untuk membayar cicilan yang dimana dalam keterlambatan yang akan dikenakan denda kepada konsumen, ataupun dengan sifat karyawan yang terlalu kasar dalam bertugas untuk melakukan penagihan piutang yang membuat perasaan tidak nyaman yang dirasakan oleh konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah 1).Untuk mengetahui pengaruh Prosedur Kredit syariah terhadap Keputusan Pegambilan Kredit syariah Di Electronic Solution. 2).Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayan terhadap Keputusan Pegambilan Kredit syariah Di Electronic Solution 3). Untuk mengetahui pengaruh Prosedur Kredit syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pegambilan Kredit syariah Di Electronic Solution.

2. KAJIAN LITERATUR

a. Pengambilan keputusan konsumen

Kotler dan Armstrong (2009:99) mendefinisikan pengambilan keputusan ialah "suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, orang yang akan mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa alternatif yang tersedia". Dan menurut Kotler dan Armstrong (2009:99) ada 5 indikator Pengambilan keputusan, antara lain : 1) Persepsi Melihat Kinerja Karyawan, 2) Kepuasan akan produk yang di tawarkan, 3) Penyediaan informasi pada saat diminta, 4) Kepercayaan terhadap kelompok referensi, 5) Pertimbangan Pelayanan.

b. Prosedur Kredit syariah

Menurut Mudrajad Kuncoro (2002:245) mengungkapkan bahwa “Prosedur Kredit syariah merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi resiko dari pemberian kredit syariah, yang di mulai dengan tahap penyusunan perencanaan kredit syariah, proses pemberian kredit syariah, yang dimulai dengan tahap penyusunan perencanaan kredit syariah, proses pemberian keputusan kredit syariah, penyusunan pemberian kredit syariah, dokumentasi, administrasi kredit syariah persetujuan, pencairan serta pengawasan dan pembinaan kredit syariah. Dan menurut Mudrajad Kuncoro(2002:245) ada 4 indikator Prosedur Kredit syariah, antara lain : 1)Realisasi Kredit syariah, 2)Kemudahan Prosedur, 3)Kecepatan Pelaksanaan, 4) Persyaratan.

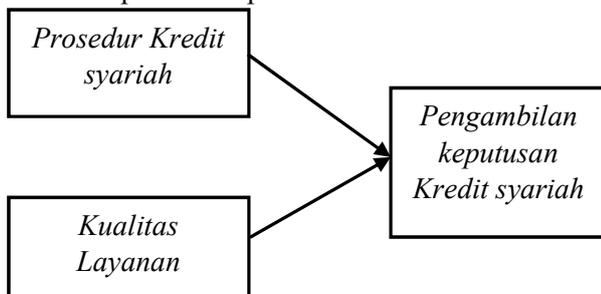
c. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:70) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perusahaan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Dan menurut Tjiptono ada 4 indikator untuk Kualitas Pelayanan, antara lain: 1) Realibilitas, 2) Responsivitas, 3) Jaminan, 4) Bukti Fisik.

Berikut pengujian hipotesis penelitiannya:

- H1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Prosedur Kredit syariah terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah.
- H2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah.
- H3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Prosedur Kredit syariah dan Kualitas Pelayan terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variable dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah kantor Electronic Solution di Bandung. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah konsumen pada Electronic Solution sebanyak 801 responden. berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 267 konsumen. Menurut Sugiyono (2017:121), teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara angket, wawancara, dan dokumentasi Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan metode angket dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang akan dijadikan sampel dari populasi.

Dalam penelitian ini, teknik analisis regresi linear berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan variable independen, dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variable dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Analisis liner berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Prosedur Kredit syariah (X1) dan Kualitas Pelayanan(X2) terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah (X3).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan total skor, dimana korelasi yang digunakan adalah person product moment correlation dengan ketentuan bahwa item kuesioner tersebut dinyatakan valid atau sah jika koefisien korelasi (r) bernilai positif dan lebih besar dari = 0,3. Penggunaan item-item sebagai indikator-indikator dari data variable penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas akan disajikan pada tabel berikut:

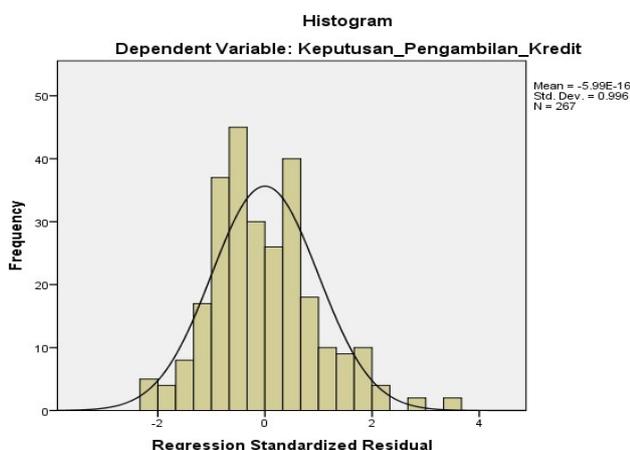
Tabel 1. Uji Validitasi

No	Pernyataan	Variabel	Rhitung
01	PK-1	Prosedur Kredit syariah	0,798
02	PK-2	Prosedur Kredit syariah	0,756
03	PK-3	Prosedur Kredit syariah	0,817
04	PK-4	Prosedur Kredit syariah	0,554
01	KP-1	Kualitas Pelayanan	0,816
02	KP-2	Kualitas Pelayanan	0,612
03	KP-3	Kualitas Pelayanan	0,721
04	KP-4	Kualitas Pelayanan	0,712

Dari hasil tabel 1 diperoleh nilai r hitung dari masing-masing item pernyataan untuk setiap variable diperoleh di atas 0,361 sehingga dapat dikatakan pernyataan yang digunakan dalam variable penelitian dikatakan validitas.

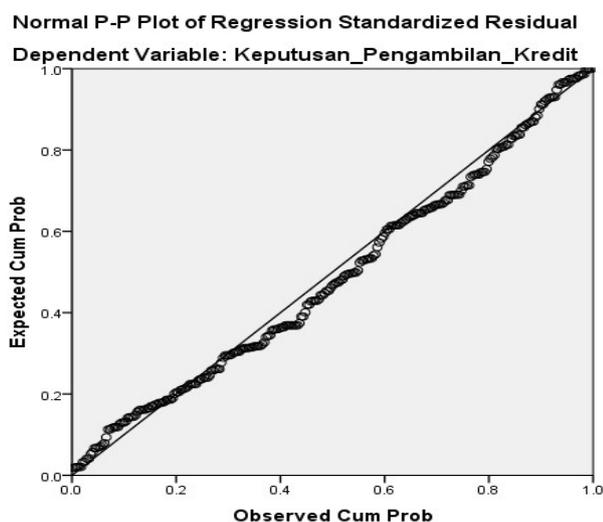
4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada tiga cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik, uji statistik dan Uji Kolmogrov-Smirnov. Ketiga cara ini digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 2. Grafik Histogram

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3. Normal P-P Plot

Dari Gambar 3 menunjukkan bahwa data (titik) menyebar di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik Normal Probability Plot menunjukkan pola distribusi normal. Berdasarkan tabel 3 di atas, maka dapat diketahui nilai signifikan lebih besar dari 0.05, yaitu sebesar 0,197 Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data dalam model regresi ini berdistribusi secara normal.

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.487	1.140		3.935	.000
	Prosedur_Kredit	.320	.059	.283	5.403	.000
	Kualitas_Pelayanan	.516	.064	.424	8.098	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_Pengambilan_Kredit

Tabel 2 Standardized Coefficients

Dari tabel 2, uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresinya adalah: Pengambilan keputusan Kredit syariah = 4.487 + 0.320Prosedur Kredit syariah + 0.516 Kualitas Pelayanan. Penjelasan persamaan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4.487 menyatakan bahwa jika variable Prosedur Kredit syariah dan Kualitas Pelayanan dianggap konstan, maka nilai pengambilan keputusan kredit syariah sebesar 4.487.
2. Variabel Prosedur Kredit syariah mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.320 dan bertanda positif yang artinya setiap kenaikan nilai Prosedur Kredit syariah sebesar satu mengakibatkan kenaikan Pengambilan keputusan Kredit syariah sebesar 0.320.
3. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0.516 dan bertanda positif yang artinya setiap kenaikan nilai Kualitas Pelayanan sebesar satu mengakibatkan kenaikan Pengambilan keputusan Kredit syariah sebesar 0.516.

4.3. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Pada tabel 2, nilai t_{tabel} untuk probabilitas 0,05 pada derajat bebas (df) = 264 adalah sebesar 1,96899. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, sig > 0,05

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, sig < 0,05

Dengan demikian hasil dari Uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil perhitungan uji t secara parsial diperoleh nilai t_{hitung} prosedur kredit syariah sebesar 5,403 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,403 > 1,96899$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya secara parsial prosedur kredit syariah berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit syariah pada Electronic Solution
- Hasil perhitungan uji t secara parsial diperoleh nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 8,098 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,098 > 1,96899$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit syariah pada Electronic Solution.

Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dimensi variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat.

Tabel 3. Uji F (Uji Simultan)

Uji F					
ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	582.760	2	291.380	52.035	.000 ^b
Residual	1478.318	264	5.600		
Total	2061.079	266			

a. Dependent Variable: Keputusan_Pengambilan_Kredit

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Prosedur_Kredit

Sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 3, hasil analisis regresi secara simultan (*F test*) variabel independen prosedur kredit syariah dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan kredit syariah didapatkan F_{hitung} sebesar 52,035 dan nilai F_{tabel} untuk $df 1 = (\text{jumlah variabel}-1) = 3 - 1 = 2$ dan $df 2 = (n - k - 1) = 267 - 2 - 1$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variable independen = 264 yaitu sebesar 3,03. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka prosedur kredit syariah dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit syariah pada Electronic Solution.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Prosedur Kredit syariah (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah Di Electronic Solution (Y) ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda Pengambilan keputusan Kredit syariah = $4.487 + 0.320$ Prosedur Kredit syariah + 0.516 Kualitas Pelayanan. Hal ini memberikan arti bahwa variabel Prosedur Kredit syariah dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Pengambilan keputusan Kredit syariah Di Electronic Solution. Hasil Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R Square yang diperoleh adalah 0.283, yang berarti 28,3% variabel Pengambilan keputusan Kredit syariah dipengaruhi oleh variabel Prosedur Kredit syariah dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 71,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

Andrianto, Didin Fatihuddin dan Anang Firmansyah. 2019. Manajemen Bank. Jawa Timur : Penerbit Qiara Media

Baridwan, Zaki. 1998. Sistem Akuntansi : Penyusunan dan Prosedur dan Metode. Yogyakarta : BPFE.

Fen, Y.S., dan Lian, K.M., 2005, Service Quality and Customer Satisfaction: Antecedents of Customer's Re-Patronage Intention, Sunway Academic Journal, 4:56-73.

Manajemen Perkredit syariah Bank Umum: Teori, Masalah Kebijakan dan Aplikasinya. Cetakan Kelima. Bandung : Alfabeta.

Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ikatan Bankir Indonesia. 2015. Bisnis Kredit syariah Perbankan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ismail. 2010. Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi. Jakarta : PT Kencana.

Jogiyanto. 2005. Analisis dan Desain Sitem Informasi. Yogtakarta : Penerbit Andi.

Kasmir, 2014. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi 2014. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip dkk. 1996. Manajemen Prespektif Asia. Terjemahan Dandy Tjiptono. Marketing. 1999. Jakarta : Erlangga.

Kotler, 2005. Faktor – Faktor Keputusan Nasabah, Jakarta.

Kotler, Philip. 2008. Principle Of Marketing 12th Edition. Prinsip – Prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa : Sabran, Bob. Jakarta : Erlangga.