

**PENGARUH SIKAP DAN KESADARAN NASABAH TERHADAP  
KEPATUHAN NASABAH DALAM MEMBAYAR ANGSURAN  
MELALUI KINERJA PENAGIHAN SEBAGAI INTERVENING**  
(Studi Pada Pt. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta)

**Radit Maulana Risman**

Email: siluwak93@gmail.com

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sikap dan kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah dalam membayar angsuran melalui kinerja penagihan sebagai variabel intervening di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta. Unit analisis dalam penelitian ini adalah nasabah yang menunggak angsuran di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menunggak dengan jumlah 95 sampel dari 1863 populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan proporsional random sampling, yaitu teknik pengambilan proporsi untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek dari setiap strata atau wilayah. Instrument analisis statistik melalui PLS.3 yang digunakan untuk menguji hipotesis. Uji hipotesis dilihat dari t statistik yang dihasilkan oleh path coefficients. Hasil penelitian ini yakni sikap berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja penagihan, kesadaran nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja penagihan, sikap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah, kesadaran nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan nasabah, kinerja penagihan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah, sikap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah melalui kinerja penagihan, kesadaran nasabah berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah melalui kinerja penagihan di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta.

Kata kunci: Kepatuhan Nasabah, Kinerja Penagihan, Sikap dan Kesadaran Nasabah

**ABSTRACT**

*This study aims to explain the attitudes and awareness of customers compliance in installments payment through billing performance as an intervening variable at PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Jakarta Area. The unit of analysis in this study is customers who are delinquent installments in PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Jakarta Area. The population in this study are customers who are delinquent with the number of 95 samples from 1863 population. Sampling technique in this research is done by using proportional random sampling, that is technique of taking proportion to get representative sample, taking subject from each strata or region. Instrument statistical analysis*

*through PLS.3 used to test the hypothesis. Hypothesis test is seen from t statistic generated by path coefficients. The result of this research is the attitude of positive significant effect on the performance of billing, awareness of the customer positively insignificant effect on the performance of billing, the attitude of positive effect is not significant to customer compliance, customer awareness has a significant positive effect on customer compliance, billing performance has no significant negative effect on customer compliance, Attitude has no significant effect on customer compliance through billing performance, customer awareness has negative effect not significant to customer compliance through billing performance at PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Area Jakarta.*

*Keywords: Customer Compliance, Billing Performance, Attitude and Consumer Awareness*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang tingkat pertumbuhan penjualan mobil terus berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini bisa dilihat dari semakin meningkat penjualan mobil pada semester di semester II tahun 2016 dibandingkan dengan tahun sebelumnya (lihat Tabel 1).

**Tabel 1**  
**Penjualan Mobil di Indonesia**

Semester	Penjualan Mobil (Unit)	Persentase (%)
Semester II 2015	487,800	
Semester I 2016	532,127	9.08%
Semester II 2016	532,602	0.08%

*Sumber : Gaikindo, 2016*

Peningkatan penjualan mobil akan disertai dengan peningkatan pendanaan mobil. Saat ini semakin berkembang lembaga pembiayaan yang berkiprah dalam aspek penyediaan modal ataupun lainnya yang akan dipergunakan oleh pihak lain untuk memajukan usahanya. Lembaga pembiayaan tersebut merupakan lembaga keuangan bank dan non bank. Lembaga pembiayaan non bank disebut juga leasing. Menurut (Peraturan Menteri Keuangan nomor. 84/PMK.012./2006) leasing adalah aktivitas pembiayaan dengan melakukan pengadaan barang modal, baik menggunakan sistem guna usaha dengan memakai hak opsi maupun sewa guna usaha tanpa memakai hak opsi untuk dipergunakan oleh penyewa guna usaha sampai waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan pembayaran angsuran. Leasing terbagi menjadi menjadi lima kategori aset yaitu kategori lebih dari 100 miliar, kategori 100 – 500 miliar, kategori 500 miliar – 1 triliun, kategori 1 triliun – 5 triliun, kategori lebih dari 5 triliun (Rahayu, 2016). Berikut ini adalah perusahaan-perusahaan leasing dalam kategori aset terbesar yaitu leasing dengan aset lebih dari 5 triliun (lihat Tabel 2).

**Tabel 2**  
**Perusahaan Leasing Kategori Aset Lebih dari 5 Triliyun**

No	Nama Perusahaan
1	PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk.
2	PT Astra Sedaya Finance
3	PT BCA Finance
4	PT BFI Finance Indonesia Tbk.
5	PT Central Java Power
6	PT CIMB Niaga Auto Finance
7	PT Clipan Finance Indonesia Tbk.
8	PT Dipo Star Finance
9	PT Federal International Finance
10	PT Mandiri Tunas Finance
11	PT Mitsui Leasing Capital Indonesia
12	PT ORIX Indonesia Finance
13	PT Oto Multiartha
14	PT Summit Oto Finance
15	PT Toyota Astra Financial Services

*Sumber : Rahayu, 2016*

Salah satu perusahaan leasing kategori aset lebih dari 5 triliyun adalah PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta bergerak pembiayaan pendanaan, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, dan/atau aktivitas usaha pembiayaan lainnya yang sudah disetujui oleh OJK, serta aktivitas sewa operasi (*operating lease*) dan/atau aktivitas berbasis *fee* tidak berlawanan dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta dalam 3 semester terakhir telah mengalami penurunan aset penjualan (lihat Tabel 3).

**Tabel 3**  
**Total Aset Penjualan**

Semester	Total Aset Penjualan	Persentase (%)
Semester II tahun 2015	IDR 83,483,822,800,012	
Semester I tahun 2016	IDR 79,767,654,212,000	5%
Semester II tahun 2016	IDR 77,116,251,242,817	4%

*Sumber : Arsip PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, 2016*

Tabel 3 menunjukkan adanya penurunan total aset penjualan pada setiap semester. Padahal penjualan mobil di Indonesia pada tahun 2015 – tahun 2016 mengalami peningkatan (lihat Tabel I). Penurunan total aset atau profitabilitas

dapat disebabkan oleh banyaknya kredit bermasalah. Seperti yang dikemukakan oleh Siswanto (2008) bahwa lembaga pembiayaan yang dirusak secara perlahan-lahan oleh kredit bermasalah dengan jumlah yang banyak cenderung menurunkan profitabilitas. Total nasabah kredit bermasalah di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Total Nasabah Kredit Bermasalah**

Semester	Jumlah Nasabah	Jumlah Nasabah Kredit Bermasalah	Persentase (%)
Semester II tahun 2015	25.112 Nasabah	8590 Nasabah	34.2 %
Semester I tahun 2016	24.982 Nasabah	8644 Nasabah	34.6 %
Semester II tahun 2016	24.508 Nasabah	9103 Nasabah	37.1 %

*Sumber : Arsip Divisi Collection PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, 2016*

Berdasarkan Tabel IV dapat diketahui adanya peningkatan jumlah nasabah kredit bermasalah. Hal ini terjadi karena adanya penurunan tingkat kepatuhan nasabah dalam membayar angsuran tepat waktu. Menurut Arum (2012), Tingkat kepatuhan nasabah tergantung pada kinerja penagihan, sikap dan kesadaran nasabah.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, yang diuraikan diatas maka rumusan masalah yang diajukan di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

Apakah sikap berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja penagihan pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta ?, Apakah kesadaran nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja penagihan pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta?, Apakah sikap berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta?, Apakah kesadaran nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta ?, Apakah kinerja penagihan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta?, Apakah kinerja penagihan mampu mengintervensi signifikan positif sikap terhadap kepatuhan nasabah PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta?, Apakah kinerja penagihan mampu mengintervensi signifikan positif pengaruh kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah PT. Mitsui Leasing Capital Wilayah Jakarta?

#### **Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian memiliki target yang ingin terpenuhi. Mengenai tujuan di dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh signifikan positif sikap

terhadap kinerja penagihan pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, untuk menganalisis pengaruh signifikan positif kesadaran nasabah terhadap kinerja penagihan pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, untuk menganalisis pengaruh signifikan positif sikap terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, untuk menganalisis pengaruh signifikan positif kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, untuk menganalisis pengaruh negatif tidak signifikan kinerja penagihan terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, untuk menganalisis pengaruh signifikan positif kinerja penagihan dalam mengintervensi sikap terhadap kepatuhan nasabah PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, untuk menganalisis pengaruh signifikan positif kinerja penagihan dalam mengintervensi kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta.

## TINJAUAN TEORITIS

### Sikap

Sikap merupakan respon tentang objek atau keadaan yang relatif *stagnan* diikuti dengan timbulnya perasaan tertentu dan memberikan dasar pada seseorang untuk menghasilkan respon atau tingkah laku menggunakan cara tertentu yang dipilihnya (Ahmadi, 2007), sebagai evaluasi yang dipertahankan seseorang mengenai suka atau tidak suka, perasaan emosi, dan kecenderungan aksi terhadap beberapa obyek atau gagasan (Kotler, 2000), pernyataan *evaluative* baik yang menguntungkan atau tidak tentang objek atau peristiwa (Robbins, 2001:11). Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah perasaan atau pikiran seseorang dalam mengekspresikan kejadian-kejadian yang mereka sedang rasakan pada objek tertentu.

Menurut (Kotler, Amstrong dan Gary, 1995), sikap dapat diukur melalui:

- a. *Cognitive component* adalah kepercayaan nasabah dan pengetahuan tentang objek. Yang dimaksud obyek adalah atribut produk.
- b. *Affective component* adalah emosional yang menjelaskan perasaan seseorang dengan suatu obyek, apakah obyek tersebut diinginkan atau disukai.
- c. *Behavioral component* adalah menggambarkan kecenderungan dan perilaku terkini terhadap suatu obyek, yang mana komponen ini menunjukkan kecenderungan melakukan tindakan.

### Kesadaran Nasabah

Kesadaran nasabah adalah nasabah yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban hutangnya, yang mengetahui bagaimana peraturan pembayaran angsuran, melaksanakan ketentuan dengan benar, dan sukarela, serta nasabah yang sadar akan hutangnya tidak akan melanggar peraturan pembayaran angsuran yang sudah berlaku, nasabah juga menghitung hutangnya dengan benar an akan membayarnya (Rahman, 2010), perilaku nasabah berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh

sistem dan peraturan yang berlaku (Ritonga, 2011), keadaan mengetahui atau mengerti perihal keadaan dirinya (Jatmiko, 2006). Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran nasabah adalah nasabah yang bertindak tanpa paksaan untuk membayar kewajiban hutangnya sesuai dengan peraturan yang telah disepakati secara sukarela. Kesadaran nasabah sangat diperlukan, apabila nasabah telah sadar untuk membayar angsuran maka kepatuhan pembayaran akan terpenuhi, sehingga pembayaran angsuran akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi nasabah yang enggan membayar angsurannya.

Menurut (Muliari dan Setiawan, 2009), kesadaran nasabah dapat diukur melalui:

- a. Mengetahui adanya peraturan dan ketentuan mengenai hutang.
- b. Mengetahui fungsi angsuran untuk pembiayaan perusahaan .
- c. Memahami bahwa kewajiban membayar angsuran harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Menghitung, membayar, melaporkan angsuran dengan suka rela dan benar.

### **Kepatuhan Nasabah**

Kepatuhan nasabah adalah nasabah mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban hutangnya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada penyelidikan, investigasi bersama, peringatan dan penerapan sanksi baik secara hukum maupun administrasi (Gunadi, 2013), tindakan nasabah dalam pemenuhan kewajiban hutangnya sesuai dengan ketentuan peraturan antara nasabah dengan pihak leasing atau bank (Rahayu, 2010). Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan nasabah adalah tindakan nasabah dalam memenuhi kewajiban hutangnya sesuai peraturan yang telah disepakati sebelumnya dan bersedia menerima sanksi jika tidak mematuhi.

Menurut (UU No 6 Tahun 1983) kepatuhan nasabah dapat diukur melalui:

- a. Ketepatan waktu.
- b. Akurasi data.
- c. Sanksi.

### **Kinerja Penagihan**

Kinerja penagihan adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu (Simanjuntak, 2005), hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan (Foster dan Seeker, 2001), hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material (Nawawi ,2004). Berdasarkan teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja penagihan adalah hasil dari penilaian nasabah terhadap bagian penagihan dalam melaksanakan tugas penagihan.

Kinerja penagihan dapat diukur melalui (Boedihardjo, 2002 : 102), antara lain :

- a. Efektivitas
- b. Tanggung jawab
- c. Disiplin

d. Inisiatif

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi di dalam penelitian ini adalah nasabah yang menunggak angsuran di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, berjumlah 1863 orang. Penarikan sampel menggunakan rumus *slovin* yaitu sebesar 95 orang.

### Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran

Operasional variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 5, yaitu kepatuhan nasabah (Y), sikap (X1), kesadaran nasabah (X2), dan kinerja penagihan (Z).

**Tabel 5**  
**Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kepatuhan Nasabah (Y)	Tindakan nasabah dalam memenuhi kewajiban hutangnya sesuai peraturan yang telah disepakati sebelumnya dan bersedia menerima sanksi jika tidak mematuhi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membayar hutang sebelum jatuh tempo.</li> <li>2. Memberikan informasi biodata yang akurat.</li> <li>3. Bersedia menerima sanksi jika telat dalam membayar angsuran.</li> </ol>
	Sikap (X1)	Perasaan atau pikiran seseorang dalam mengekspresikan kejadian-kejadian yang mereka sedang rasakan pada objek tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepercayaan nasabah.</li> <li>2. Pengetahuan nasabah.</li> <li>3. Perilaku nasabah.</li> <li>4. Emosional nasabah.</li> </ol>
3.	Kesadaran Nasabah (X2)	Nasabah yang bertindak tanpa paksaan untuk membayar kewajiban hutangnya sesuai dengan peraturan yang telah disepakati secara sukarela.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tentang adanya peraturan mengenai angsuran yang berlaku</li> <li>2. Mengetahui fungsi kredit bagi PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia</li> <li>3. Memahami bahwa kewajiban membayar angsuran dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang</li> </ol>

			berlaku. 4. Membayar angsuran dengan sukarela dengan jumlah yang benar.
4.	Kinerja penagihan (Z)	Hasil dari penilaian nasabah terhadap bagian penagihan dalam melaksanakan tugas penagihan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu bagian penagihan dalam menepati janji kepada nasabah untuk mencari solusi terbaik (<i>win-win solution</i>)</li> <li>2. Nasabah memberikan uang angsuran dalam bentuk <i>cash</i>/tunai kepada bagian penagihan untuk dibayarkan ke kantor Mitsui leasing.</li> <li>3. Bagian penagihan melakukan kunjungan ke nasabah dengan pakaian yang formal kerja dan sopan sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan.</li> <li>4. Respon bagian penagihan ketika mencari solusi terbaik di dalam suatu permasalahan keterlambatan pembayaran angsuran.</li> </ol>

Sumber : Data diolah, 2017

#### METODE PENELITIAN

Data yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuisioner dan studi kepustakaan. Jawaban dari responden diukur dengan menggunakan skala *likert* lima alternatif jawaban sebagai berikut: 1 = Sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = cukup, 4 = baik, 5 = sangat baik.

Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square*(SEM-PLS) dengan menggunakan *software* Smart PLS versi 3. Prosedur regresi *Partial Least Squares* (PLS) digunakan untuk memperkirakan

kuadrat kecil parsial model – model regresi atau disebut proyeksi terhadap struktur laten (Sarwono dan Narimawati, 2015).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Data Pengelompokan Responden**

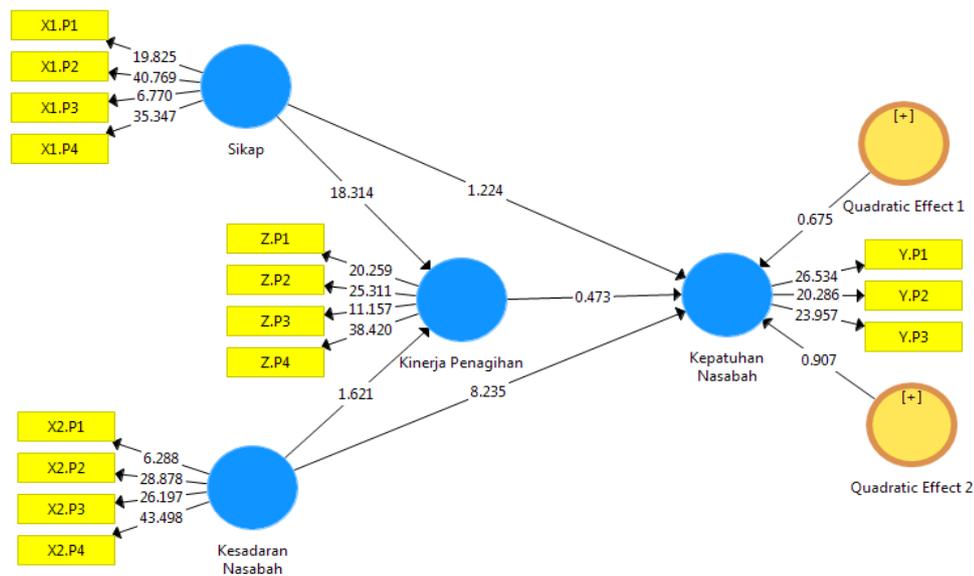
Responden dalam penelitian ini sebanyak 95 nasabah yang menunggang di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia, dimana yang menjadi responden representatif untuk dikemukakan sebagai kelayakan responden dalam memberikan informasi mengenai identitas diri yaitu berdasarkan jenis kelamin responden terdiri dari 60 pria dan 35 wanita, berdasarkan usia yang mendominasi dari usia >35 tahun sebanyak 56 orang, berdasarkan asal cabang yang mendominasi dari cabang Kelapa Gading sebanyak 44 orang, berdasarkan lama keterlambatan yang mendominasi dari keterlambatan 1 – 30 hari sebanyak 80 orang, berdasarkan jenis mobil yang mendominasi dari mobil pribadi sebanyak 63 orang, berdasarkan penghasilan yang mendominasi dari penghasilan <50 juta sebanyak 80 orang, berdasarkan status perkawinan mendominasi status menikah sebanyak 58 orang, berdasarkan tanggungan mendominasi dari tanggungan anak dan lainnya sebanyak 58 orang, berdasarkan jenis pekerjaan mendominasi dari pekerjaan swasta sebanyak 33 orang.

### **Uji Validitas dan Reabilitas**

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *outer loadings*, hasil dari penelitian ini adalah nilai secara keseluruhan dari *outer loadings* p value (*original sample*) diatas 0,5 dan t statistiknya lebih dari 1,96 maka uji validitas dapat dikatakan semua indikator valid.

Berdasarkan uji reabilitas dengan menggunakan *composite reability*, hasil dari penelitian ini adalah nilai variabel secara keseluruhan nilainya lebih dari 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini *reliable* dan dapat dipergunakan untuk uji hipotesis.

Berdasarkan uji reabilitas dengan menggunakan *cronbach's alpha*, hasil dari penelitian ini adalah nilai variabel secara keseluruhan nilainya lebih dari 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah valid. Berikut merupakan hasil pembuktian hipotesis yang diperoleh dari model penelitiannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber : Data Olahan *Smart PLS.3*, Tahun 2017

**Gambar 1**  
**Model Struktural PLS *Bootstrapping***

### **Pembuktian Hipotesis Pertama**

$H_1$  = Sikap berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja penagihan. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = 0.839, *T Statistics* = 18.742 > 1.96 dan *P Values* = 0.000 < 0.05. Artinya bahwa hubungan antara sikap dengan kinerja penagihan adalah positif signifikan, dengan demikian  $H_1$  dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian (Mensah, *et al*, 2013), yang menyatakan sikap mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja penagihan. Hal ini disebabkan karena sebanyak 75 orang responden sudah cukup baik karena sebagian besar responden menyatakan bisa menjaga emosinya jika ada perdebatan dengan bagian penagihan.

### **Pembuktian Hipotesis Kedua**

$H_2$  = Kesadaran nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja penagihan. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = 0.078, *T Statistics* = 1.563 < 1.96 dan *P Values* = 0.119 > 0.05. Artinya bahwa hubungan antara kesadaran nasabah dengan kinerja penagihan adalah tidak signifikan positif, dengan demikian  $H_2$  dalam penelitian ini ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung temuan terdahulu yaitu, kesadaran nasabah signifikan positif terhadap kinerja penagihan (Sulistyawati dkk, 2012). Berdasarkan rekapitulasi kuesioner, dapat diketahui sebanyak 61 responden atau 64.2% mengatakan kurang setuju dalam kewajiban membayar angsuran harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran nasabah adalah nasabah yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban hutangnya, yang mengetahui bagaimana peraturan pembayaran angsuran, melaksanakan ketentuan

dengan benar, dan sukarela, serta nasabah yang sadar akan hutangnya tidak akan melanggar peraturan pembayaran angsuran yang sudah berlaku, nasabah juga menghitung hutangnya dengan benar dan akan membayarnya (Rahman, 2010). Berdasarkan hasil kuisisioner mengatakan walaupun kesadaran nasabah kurang tapi kinerja penagihan tetap tinggi sebesar 74 orang menyatakan cukup baik karena banyaknya responden yang menyatakan bahwa bagian penagihan selalu memberikan solusi terbaik dalam masalah yang dihadapi.

#### **Pembuktian Hipotesis Ketiga**

$H_3$  = Sikap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = 0.213, *T Statistics* = 1.294 < 1.96 dan *P Values* = 0.196 > 0.05. Artinya bahwa hubungan antara sikap dengan kepatuhan nasabah adalah tidak signifikan positif, dengan demikian  $H_3$  dalam penelitian ini ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung temuan terdahulu yaitu, sikap signifikan positif terhadap kepatuhan nasabah (Alvin, 2014). Berdasarkan rekapitulasi kuesioner, dapat diketahui bahwa sebanyak 69 responden atau 72.6% menyatakan emosi responden stabil jika ada perdebatan dengan bagian penagihan. Sikap merupakan respon tentang objek atau keadaan yang relatif *stagnan* diikuti dengan timbulnya perasaan tertentu dan memberikan dasar pada seseorang untuk menghasilkan respon atau tingkah laku menggunakan cara tertentu yang dipilihnya (Ahmadi, 2007). Berdasarkan hasil kuisisioner walaupun sikap cukup baik namun kepatuhan nasabah tetap rendah sebesar 61 responden menyatakan tidak baik karena sebagian besar responden menyatakan kurang setuju dalam membayar angsuran sebelum tanggal jatuh tempo.

#### **Pembuktian Hipotesis Keempat**

$H_4$  = Kesadaran nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = 0.714, *T Statistics* = 8.314 > 1.96 dan *P Values* = 0.000 < 0.05. Artinya bahwa hubungan antara kesadaran nasabah dengan kepatuhan nasabah adalah positif signifikan, dengan demikian  $H_4$  dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian (Saputra, dkk, 2014; Suwardi, 2014; dan Arisandy, 2017) yang menyatakan kesadaran nasabah mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan nasabah. Sebanyak 55 responden atau 57.8% mengatakan setuju dalam kewajiban membayar angsuran harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran nasabah adalah nasabah yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban hutangnya, yang mengetahui bagaimana peraturan pembayaran angsuran, melaksanakan ketentuan dengan benar, dan sukarela, serta nasabah yang sadar akan hutangnya tidak akan melanggar peraturan pembayaran angsuran yang sudah berlaku, nasabah juga menghitung hutangnya dengan benar dan akan membayarnya (Rahman, 2010). Berdasarkan hasil kuisisioner mengatakan kesadaran nasabah cukup baik mendukung tingkat kepatuhan nasabah yang baik sebesar 51 responden menyatakan setuju karena banyaknya responden yang menyatakan bersedia memberikan informasi jika ada perubahan di biodata.

#### **Pembuktian Hipotesis Kelima**

H<sub>5</sub> = Kinerja penagihan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = -0.086, *T Statistics* = 0.494 < 1.96 dan *P Values* = 0.622 > 0.05. Artinya bahwa hubungan antara kinerja penagihan dengan kepatuhan nasabah adalah negatif tidak signifikan, dengan demikian H<sub>5</sub> dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian (Rukmana, 2013) yang menyatakan kinerja penagihan mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah. Berdasarkan rekapitulasi kuesioner, dapat diketahui bahwa sebanyak 67 responden atau 70.6% mengatakan sudah percaya dengan bagian penagihan selalu memberikan solusi yang baik. Kinerja penagihan adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu (Simanjuntak, 2005). Berdasarkan hasil kuisisioner walaupun kinerja penagihan cukup baik namun kepatuhan nasabah tetap rendah sebesar 61 responden menyatakan tidak baik karena sebagian besar responden menilai kurang setuju dalam membayar angsuran sebelum tanggal jatuh tempo.

#### **Pembuktian Hipotesis Keenam**

H<sub>6</sub> = Sikap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah melalui kinerja penagihan. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = 0.053, *T Statistics* = 0.688 < 1.96 dan *P Values* = 0.492 > 0.05. Dengan demikian H<sub>6</sub> dalam penelitian ini ditolak dan menunjukkan bahwa kinerja penagihan tidak mampu mengintervensi secara positif signifikan dengan sikap terhadap kepatuhan nasabah. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya (Rukmana, 2013) yang menyatakan sikap yang menyatakan sikap berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah melalui kinerja penagihan. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner yang telah dilakukan menyatakan variabel sikap cukup baik karena sebanyak 69 responden atau 72.6% menyatakan emosi responden stabil jika ada perdebatan dengan bagian penagihan. Variabel kinerja penagihan juga cukup baik karena sebanyak 67 responden atau 70.6% mengatakan sudah percaya dengan bagian penagihan selalu memberikan solusi yang baik. Namun variabel kepatuhan nasabah buruk karena sebanyak 61 responden atau 64.2% menilai kurang setuju dalam membayar angsuran sebelum tanggal jatuh tempo.

#### **Pembuktian Hipotesis Ketujuh**

H<sub>7</sub> = Kesadaran Nasabah berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah melalui kinerja penagihan. Hal ini dibuktikan dari hasil yang menunjukkan bahwa nilai *original sample* = -0.077, *T Statistics* = 0.919 < 1.96 dan *P Values* = 0.359 > 0.05. Dengan demikian H<sub>7</sub> dalam penelitian ini ditolak dan menunjukkan bahwa kinerja penagihan tidak mampu mengintervensi secara positif signifikan dengan kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah. Penelitian ini juga tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya (Syapsan et al, 2015) yang menyatakan kesadaran nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan nasabah melalui kinerja penagihan. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner yang telah dilakukan menyatakan variabel kesadaran nasabah tidak baik, dapat diketahui bahwa sebanyak 61 responden atau 64.2% mengatakan kurang setuju dalam kewajiban membayar angsuran harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Variabel kepatuhan nasabah

tidak baik karena sebanyak 61 responden atau 64.2% menilai kurang setuju dalam membayar angsuran sebelum tanggal jatuh tempo. Walaupun variabel kinerja penagihan sudah cukup baik karena sebanyak 67 responden atau 70.6% mengatakan sudah percaya dengan bagian penagihan selalu memberikan solusi yang baik, namun tidak bisa mengintervensi hubungan kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah.

### **Kesimpulan**

Sesuai dengan analisis data yang telah dilakukan ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis kesatu ditemukan bahwa sikap berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja penagihan pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, dengan demikian  $H_1$  penelitian ini diterima.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa kesadaran nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja penagihan pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, dengan demikian  $H_2$  penelitian ini ditolak.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa sikap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, dengan demikian  $H_3$  penelitian ini ditolak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat ditemukan bahwa kesadaran nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, dengan demikian  $H_4$  penelitian ini ditolak.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima ditemukan bahwa kinerja penagihan negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan nasabah pada PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Wilayah Jakarta, dengan demikian  $H_5$  penelitian ini diterima.
6. Hasil pengujian hipotesis keenam, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja penagihan tidak mampu mengintervensi secara positif signifikan dengan sikap terhadap kepatuhan nasabah, dengan demikian  $H_6$  penelitian ini ditolak.
7. Hasil pengujian hipotesis ketujuh, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja penagihan tidak mampu mengintervensi secara positif signifikan dengan kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah, dengan demikian  $H_7$  penelitian ini ditolak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang diajukan penulis, yaitu: Untuk peneliti selanjutnya adalah agar menambahkan variabel lain selain sikap dan kesadaran nasabah terhadap kepatuhan nasabah dengan kinerja penagihan sebagai variabel intervening. Untuk lebih mengevaluasi yang berkompetensi untuk terus dikembangkan sehingga dapat memperoleh kepatuhan

bagi nasabah. Kinerja penagihan harus tetap terus diperhatikan sehingga memperoleh kepatuhan nasabah yang lebih baik.

### Daftar Pustaka

- Ahmadi, Abu. 2007. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alvin, Aloysius. 2014. *Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, dan Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan Staff Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan*. *Tax and Accounting Review*, Vol.4, No.1, 2014
- Arisandy, Nelsy. 2017. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* .Vol. 14, No.1, 1 Maret 2017: 62-71. EISSN 2442 – 9813, ISSN 1829 – 9822. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Boediharjo. 2002. *Kinerja Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Foster, Bill dan Seeker, Karen R. 2001. *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Penerjemah: Ramlan, PPM, Jakarta.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Edisi 2013. Jakarta: Penerbit Bee Media Indonesia.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang*. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.
- Kotler, Amstrong, dan Gary. 1995. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melenium. Jakarta: Prehallindo.
- Mensah., Okyere., and Kuranchie 2013. *Student Attitude Toward Mathematics and Performance: Does the Teacher Attitude Mater?.* *Journal of Education and Practice*. Vol. 4, No. 3, 2013. ISSN 2222-288X. Faculty of Education, Catholic University College of Education, Fiapre- Sunyani.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2006, *Peraturan Menteri Keuangan nomor. 84/PMK.012./2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Putu Ery. 2009. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Prata Denpasar Timur*.
- Nawawi, Hadari dan Hadari, Martini. 2004. *Kepemimpinan Yang Efektif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Rahayu, 2016. *Inilah Perusahaan Peraih Indonesia Multifinance Consumer Choice Award 2016*. <https://swa.co.id/swa/trends/business-research/inilah->

- [perusahaan-peraih-indonesia-multifinance-consumer-choice-award-2016](#), diakses pada hari minggu 4 Juni 2017 Pukul 09.30 WIB.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Republik Indonesia. 1983. *Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran Negara RI Tahun 1983. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Ritonga, Pandapotan. 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur*. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Prehallindo.
- Rukmana, Dian Ayu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Tanjungpinang*. Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Mfaritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Saputra, Lian Ade., Ekawati, Rika Kharlina., dan Fajriana, Icha. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang*. Jurusan Akuntansi. STIE Multi Data Palembang.
- Sarwono, Jonathan dan Narimawati, Umi. *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Siswanto, Sutojo. 2008. *Menangani Kredit Bermasalah*. Edisi Kedua. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Sulistiyawati, Ardiani Ika., Lestari, Dian Indriana Tri., dan Tiandari, Novi Widi. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Suwardi, Fitriana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur)*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Komputer Indonesia.
- Syapsan, Munawar., Multifiah., and Kaluge, David. 2015. *Taxes Performance Analysis as a Source of Local Revenue in the City of Pekanbaru. Microeconomics and Macroeconomics 2015, 3 (2) 32 – 45. Faculty of Economics and Business, University of Brawijaya.*