

THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF INTEREST RATES, CREDIT PROCEDURES AND SERVICE QUALITY ON DECISIONS TO TAKE CREDIT (STUDY AT KSP MITRA NIAGA MANDIRI INDONESIA KENDAL BRANCH)

PENGARUH PERSEPSI TINGKAT SUKU BUNGA, PROSEDUR KREDIT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT (STUDI PADA KSP MITRA NIAGA MANDIRI INDONESIA CABANG KENDAL)

Nadea Dwi Februan¹, Bambang Sutejo², Sri Sumiyati³

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang^{1,2,3}

nadeadwi0097@mhs.unisbank.ac.id¹, bangjo@edu.unisbank.ac.id², sumi@ecampus.ut.ac.id³

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of perceptions of interest rates, credit procedures and service quality on member decisions in taking credit at KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Kendal Branch. Data about this research the author obtained by direct research, taking literature data, literature studies and distributing questionnaires to members of KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Kendal Branch. The sample used by using purposive sampling and the sample method taken by members who have at least a high school education, which provides the same possibility for each element of the population to be selected as many as 95 respondents. Data analysis used is descriptive analysis, quantitative analysis consisting of validity tests, reliability tests and multiple regression tests. From the results of the t test and F test data processing, it can be concluded that the variable perception of interest rates has no effect, credit procedures and service quality affect the decision to take credit from cooperative members.

Keywords: Interest Rate Perception, Credit Procedures, Service Quality, Credit Decision Making.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi tingkat bunga, prosedur kredit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam pengambilan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Data tentang penelitian ini penulis peroleh dengan penelitian langsung, mengambil data literatur, studi kepustakaan dan penyebaran kuisioner pada anggota KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Sampel yang digunakan dengan menggunakan purposive sampling dan metode sampel yang diambil anggota yang berpendidikan paling rendah SLTA, yang memberikan kemungkinan yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih sebanyak 95 responden. Analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas serta uji regresi berganda. Dari hasil olah data Uji t dan Uji F dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi tingkat suku bunga tidak berpengaruh, prosedur kredit dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit anggota koperasi.

Kata Kunci: Persepsi Tingkat Bunga, Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pengambilan Kredit.

PENDAHULUAN

Banyak koperasi yang berdiri baik di pusat kota maupun di daerah-daerah. Keberadaan koperasi ini sangat membantu para anggotanya ataupun calon-calon anggota dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan memperhatikan kedudukan dan tujuan koperasi maka peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan

kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan. Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai penggerak ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 1992 tentang pokok-pokok perkoperasian bahwa koperasi sebagai organisasi ekonomi rakyat bertujuan

untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam perkembangan ekonomi seperti ini koperasi seharusnya memiliki ruang gerak dan kesempatan usaha yang luas yang menyangkut kepentingan kehidupan ekonomi rakyat.

Dalam kegiatannya koperasi mengelola berbagai bidang usaha bagi anggotanya. Salah satu bidang usaha yang dapat dijalankan oleh koperasi adalah koperasi simpan pinjam (KSP) maupun bidang usaha yang lain. Simpan Pinjam adalah salah satu jenis usaha yang dijalankan oleh koperasi dengan melakukan penyimpanan dana kepada dan dari anggota koperasi baik yang berupa tabungan ataupun kredit dengan tujuan untuk menggalang dana dan menyalurkannya bagi peningkatan kesejahteraan anggota.

Tentu saja untuk itu koperasi dituntut dapat bertindak secara profesional sehingga akan memberikan kepuasan terhadap para anggotanya. Bagi koperasi yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam, di sini koperasi dituntut untuk dapat menawarkan pinjaman dengan produk pinjaman yang beraneka ragam, prosedur kredit yang mudah dan tingkat suku bunga kredit kompetitif. Hal ini disadari karena kebutuhan akan kredit semakin lama semakin meningkat baik jumlah maupun macamnya.

Beberapa faktor yang mempengaruhi anggota koperasi untuk mengajukan kredit atau pinjaman ke koperasi simpan pinjam, yaitu antara lain tingkat suku bunga, prosedur kredit dan faktor kualitas pelayanan. Ketiga faktor tersebut hendaknya mampu dipenuhi dengan baik oleh koperasi sehingga

anggota koperasi akan terus berpartisipasi sehingga koperasi semakin berkembang besar melalui kepuasan anggota. Oleh karena itu faktor-faktor di atas harus mendapat perhatian serius dari pengurus koperasi.

Mengingat bahwa pemberian pinjaman adalah sumber dari pendapatan, maka pengelola usaha simpan harus mampu membuat berbagai produk pinjaman yang sesuai dengan kebutuhan para anggota dan calon anggota. Salah satu jenis rdukyang paling diharapkan oleh anggota adalah produk pinjaman yang bersifat konsumtif, untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat konsumtif untuk mencukupi ebutuhan sehari-hari.

Secara konsep berfikir realistia faktor tingkat suku bunga kreditnya, dimana diharapkan setiap koperasi simpan pinjam mampu menerapkan tingkat suku bunga yang kompetitif dan tidak membebani anggota-anggotanya yang mengambil kredit. Koperasi biasanya mengenakan tingkat suku bunga kredit sebesar 1,5%-1,75% per bulannya, tergantung pada besarnya kredit yang diambil, jangka waktu kredit maupun kualitas jaminan kredit. Faktur prosedur kredit, adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan didalam mengelola permohonan pinjaman dari saat permohonan diterima, sampai dengan pencairan dana, termasuk didalamnya persyaratan kredit. Dari uraian tersebut maka penelitian ini akan mengkaji dan menganalisis bagaimana pengaruh tingkat suku bunga, prosedur kredit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mengambil kredit.

Landasan Teori

Pengertian Suku Bunga

Taswan (2012) memberikan pengertian bahwa tingkat suku bunga adalah bunga atas pengguna uang perunit waktu atau sebagai sewa atas pengguna

uang, biasanya dinyatakan dalam persen (%) dalam waktu tertentu, misalnya 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, atau 12 bulan. Kasmir (2012) mengatakan bahwa bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan harga yang harus dibayar nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Lebih lanjut Sudirman (2012:36) menyatakan suku bunga adalah bunga yang dinyatakan sebagai presentasi dari modal.

Dari definisi tentang tingkat suku bunga diatas dapat disimpulkan bahwa bunga merupakan jasa yang diterima dan kemudian atas pengorbanan yang dilakukan dengan kata lain tingkat suku bunga adalah harga dari pengguna uang atau dapat pula dipandang sebagai sewa atas pengguna uang oleh bank atau peminjaman lainnya sebagai balas atau jasa yang dinyatakan dalam persentase dan dalam jangka waktu tertentu. Indikator Tingkat Suku Bunga, Menurut Taswan (2012:95) Indikator Tingkat suku bunga adalah sebagai berikut. Tingkat suku bunga kredit bersaing, Suku bunga kredit rendah; Biaya administrasi rendah; Tingkat suku bunga disesuaikan dengan suku bunga BI.

Pengertian Prosedur Kredit

Menurut Hasibuan (2013) prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Lebih lanjut Kuncoro (2012) Prosedur kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan

evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. dilakukan sejak nasabah mengajukan permohonan kredit sampai kredit tersebut dilunaskan oleh nasabah dan untuk jenis kredit tertentu yang mempunyai kekhususan dalam ketentuan dan prosedurnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Tahapan tersebut dimulai dari pengajuan proposal kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atau tidak, sampai kredit tersebut dapat terealisasi dalam bentuk pencairan atau pengambilan uang oleh nasabah. **Indikator Prosedur Kredit** Kuncoro (2012) mengungkapkan bahwa indikator prosedur kredit terdiri dari: Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu; Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit pada bank. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari. Persyaratan diartikan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi atau nasabah melakukan

pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan bank. Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan- kesepakatan pihak bank dengan nasabah saat pengambilan kredit, selain itu diperlukan oleh pihak bank dalam memudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksana pada saat pelayanan pengambilan kredit dan diperlukannya persyaratan- persyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (dalam Tjiptono, 2001:58), kualitas pelayanan merupakan tingkatan baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (dalam Umar, 2003: 8-9), Indikator kualitas pelayanan menggunakan 5 kriteria yaitu: *Tangibles* (sarana fisik); *Reliability* (keandalan); *Responsiveness* (responsif); *Assurance* (meyakinkan); *Emphaty* (perhatian). Menurut Tjiptono (2011) kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, sedangkan menurut Maulana (2016) kualitas layanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk prosedur atau metode yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini

kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Tjiptono, (2011) mengungkapkan bahwa indikator kualitas layanan adalah: *Tangibles* atau bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* atau ketanggapan, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Assurance* atau jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan pendapat para ahli, maka dalam skripsi ini, peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator-indikator menurut Tjiptono (2011) yaitu bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Pengertian Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit

Sumarwan (2014) mengemukakan bahwa keputusan nasabah sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Selanjutnya Amirullah (2012) bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan- kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Menurut Kotler (2013:207) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit merupakan sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank. Griffin (2012:124)

menyatakan, keputusan mengambil kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada dalam mengambil kredit. Menurut Schiffman, Kanuk (dalam Kuncoro & Suhardjono, 2012) keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus tersedia alternatif lainnya. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah suatu proses pemilihan satu dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit setelah mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit sangat penting. Keputusan tersebut bermaksud agar tidak adanya hambatan dan kerja organisasi dapat sesuai dengan tujuan yang direncanakan sebelumnya, sehingga perlu diambil suatu keputusan yang matang karena keputusan yang diambil dapat menimbulkan efek-efek tertentu. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit itu penting sebelum nasabah memutuskan untuk mengambil kredit. Agar tidak ada hambatan-hambatan yang mengganggu dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Indikator Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit; Kotler dan Armstrong, (2012) mengungkapkan indikator-indikator keputusan mengambil kredit adalah: *Performance* karyawan. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan. Penyediaan informasi saat diminta. jarak antara rumah ke KSP.

Hubungan antar Variabel

Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Menurut Kasmir (2012) keputusan mengambil kredit nasabah bisa dipengaruhi oleh tingkat suku bunga bank yang merupakan balas jasa yang

diberikan oleh peminjam yang berdasarkan prinsip konvensional. Lebih lanjut Puspoprano (dalam Suprpto, 2012) bahwa bunga kredit merupakan harga dari peminjam uang untuk menggunakan daya belinya yang menjadi acuan bagi peminjam untuk mengambil keputusan kredit suatu bank.

Sinungan (2012) juga mengatakan bahwa bunga kredit merupakan suatu jumlah ganti kerugian atau balas jasa atas penggunaan uang oleh nasabah setelah mengambil keputusan dalam memilih kredit pada suatu bank. Sedangkan menurut Kotler (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit diantaranya faktor dari bank atau lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah, meliputi lokasi, pelayanan, jenis kredit (fasilitas kredit), suku bunga, jangka waktu dan prosedur kredit.

Menurut Kuncoro & Suhardjono (2012) suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian, ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada dengan mempertimbangkan prosedur kredit yang mudah dan tingkat suku bunga kredit yang rendah. Sudirman (2012) menyatakan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil pinjaman atau kredit antara lain: kemudahan sistem dan syarat pinjaman kredit, suku bunga yang rendah, faktor kenyamanan pelayanan dan prosedur kredit yang mudah. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencapai kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dana, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya untuk memenuhi kebutuhan

akan selalu berusaha mencapai suatu kepuasan yang maksimal. Maka **Hipotesisnya** Persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit

Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit. Kasmir (2012) yang menyatakan bahwa prosedur kredit yang mudah akan membuat minat nasabah untuk mengambil kredit kembali pada bank tersebut. Lebih lanjut Rivai, (2013) prosedur kredit menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit pada suatu bank yang merupakan ketentuan dan syarat atau yang harus dilakukan sejak nasabah mengajukan permohonan kredit sampai kredit tersebut dilunaskan oleh nasabah. Kuncoro (2012) yang menyatakan prosedur kredit merupakan upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Semakin mudah prosedur kredit suatu bank dalam memberikan kredit terhadap nasabah maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank tersebut akan semakin tinggi. Maka Hipotesisnya Prosedur Kredit berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

Kualitas layanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Maulana, 2016). kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

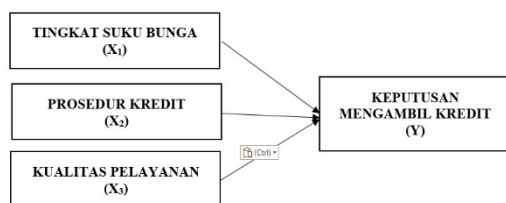
pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk prosedur atau metode yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang diinginkan. Kualitas layanan lebih memperhatikan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawari jasa, oleh karena itu keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan. Semakin baik kualitas layanan maka pelanggan makin tertarik untuk melakukan transaksi, sebaliknya semakin rendah kualitas layanan maka pelanggan kurang tertarik untuk melakukan sebuah transaksi. Hipotesisnya Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit.

Kerangka Pemikiran

Mekanisme kerja bank yang menjadi penghubung antara masyarakat yang kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan masyarakat yang membutuhkan dana (*lack of fund*) menjadi pilar penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat secara makro dan mikro dalam pembangunan nasional. Selain itu keberadaan bank mampu menjadi pendorong tereduksinya gap struktural dan *culture* dalam mengatasi kemiskinan. Oleh karena itu, partisipasi bank mutlak diperlukan untuk menumbuhkan dan mengembangkan perekonomian nasional, salah satunya melalui penyaluran kredit, tentunya kredit yang sehat. Untuk itu bank dituntut untuk terus berinovasi dan berkreasi dengan strategi pemasaran yang handal dalam mengelola resiko yang muncul di tengah situasi ekonomi Indonesia yang tidak pasti. Menurut Sudirman (2012) menyatakan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil pinjaman atau

keputusan kredit antara lain : kemudahan sistem dan syarat pinjaman kredit, suku bunga yang rendah, faktor kenyamanan pelayanan dan prosedur kredit yang mudah. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencapai kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dana, karena bagaimanapun konsumen dalam perilakunya untuk memenuhi kebutuhan akan selalu berusaha mencapai suatu kepuasan yang maksimal.

Rivai, (2013) menyatakan bahwa prosedur kredit menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit pada suatu bank yang merupakan ketentuan dan syarat atau yang harus dilakukan sejak nasabah mengajukan permohonan kredit sampai kredit tersebut dilunaskan oleh nasabah. Lebih lanjut menurut Kasmir (2012) keputusan mengambil kredit nasabah bisa dipengaruhi oleh tingkat suku bunga bank yang merupakan balas jasa yang diberikan oleh peminjam yang berdasarkan prinsip konvensional. Berdasarkan penjelasan tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh prosedur kredit dan tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit” dan dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti nampak pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal . Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian berdasarkan kesengajaan dan pertimbangan sesuai tujuan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal . Menurut Santoso dan Tjiptono (2007) populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha serta konsumsi yang tercatat di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal pada tahun 2024 yaitu sebanyak 3.217 orang dengan sampel 95 nasabah. Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. (regresi linier berganda, koefisien regresi, uji F, taraf signifikansi, dan *standart error of estimate* regresi linear berganda).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal, peneliti telah mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga akan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Analisis garis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Pada penelitian ini, dilakukan menggunakan analisis garis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22.0 *for windows*. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	Sig
Tingkat Suku Bunga (X_1)	0,151	0,123
Prosedur Kredit (X_2)	0,403	0,001
Kualitas Pelayanan (X_3)	0,362	0,013
Adjusted R Square	= 0,811	
F rasio	= 133,043	
Sig	= 0,000	

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 1, maka persamaan garis regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: $\hat{Y} = 0,151.X_1 + 0,403.X_2 + 0,362.X_3 + e_i$. Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,811 atau sebesar 81,1% berarti bahwa persepsi tingkat suku bunga (X_1), prosedur kredit (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) memiliki hubungan yang nyata/signifikan dengan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal (Y). Tingkat hubungan

tersebut dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sangat kuat, diduung dengan hasil F hitung = 133,043 dengan taraf signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga (X_1), prosedur kredit (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal (Y).

Uji Hipotesis (T-Test)

Untuk menguji hipotesis diterima atau tidak, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan uji-t. Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui besarnya koefisien regresi variable tingkat suku bunga sebesar 0,151 dengan tingkat signifikansi 0,123 atau 12,3%, dengan menggunakan kriteria taraf signifikansi 5%, maka hipotesis tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit ditolak atau tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap keputusan untuk mengambil kredit. Besarnya koefisien regresi variable prosedur kredit sebesar 0,403 dengan tingkat signifikansi 0,000, dengan menggunakan kriteria taraf signifikansi 5%, maka hipotesis prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit diterima atau prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan untuk mengambil kredit. Sedangkan besarnya koefisien regresi variable kualitas pelayanan sebesar 0,362 dengan tingkat signifikansi 0,013, dengan menggunakan kriteria taraf signifikansi 5%, maka hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit diterima.

Uji Kelayakan Model (*Goodness Of Fit*) Analisis Uji F (F-Test), Untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas yakni tingkat suku bunga,

prosedur kredit, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu keputusan pengambilan kredit, maka dilakukan pengujian uji F yaitu Penarikan Kesimpulan Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka didapat F-hitung sebesar 133,043 dengan taraf signifikansi 0,000 maka secara statistik pada taraf signifikan kurang dari 5%. Ini menandakan bahwa tingkat suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pengambilan kredit dengan tingkat signifikan.

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat besarnya nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai Adjusted R square yaitu sebesar 81,1%. Besarnya nilai koefisien determinasi tingkat suku bunga, prosedur kredit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit berpengaruh secara simultan.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil persentase pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal sebesar 81,1%, sisanya yaitu 18,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lain-

lain. Sedangkan hasil uji parsial menunjukkan variabel prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal dengan jumlah persentase sumbangan sebesar 41,9% menjadikan variabel prosedur kredit variabel paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hal ini berarti faktor prosedur kredit yang diukur melalui kemudahan persyaratan pengajuan kredit yang ditetapkan bank, kejelasan proses penilaian kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, proses keputusan kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, kemudahan dan kecepatan proses pencairan kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, dan dokumentasi dan administrasi kredit yang dilakukan oleh pegawai bank merupakan suatu faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kasmir (2011), yang menyatakan bahwa prosedur kredit yang mudah akan membuat minat nasabah untuk mengambil kredit kembali pada bank tersebut

Penilaian mengenai prosedur kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal tercermin melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden dalam penelitian ini. “Secara umum prosesnya mudah, syarat dan kepastian waktunya cairnya jelas. Pengajuan satu minggu sudah disurvei dan bisa cair”

Berdasarkan tanggapan responden, dapat dinilai bahwa nasabah sangat membutuhkan kemudahan prosedur kredit dan ternyata KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal mampu memenuhi harapan nasabah. Hal ini akhirnya menjadikan nasabah

menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal . Hasil uji parsial selanjutnya menunjukkan variabel tingkat suku bunga ternyata tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal dengan persentase sumbangan 22,9%. Hal ini berarti dengan semakin baiknya tingkat suku bunga maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal juga akan meningkat. Penilaian mengenai tingkat suku bunga pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal tercermin melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden dalam penelitian ini. “besarnya bunga yang ditetapkan KSP bukan merupakan pertimbangan yang utama, yang penting kebutuhan akan dana cepat dan prosedur yang mudah sebagai alasan untuk mengambil kredit di KSP tersebut.”

Berdasarkan tanggapan responden, dapat dinilai bahwa nasabah mempertimbangkan faktor suku bunga dalam menentukan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal . Biaya pada pemberian kredit biasa juga menjadi sesuatu hal yang paling dilihat oleh para nasabah dalam pengambilan keputusan untuk meminjam dana. Memberikan biaya yang mahal akan membuat nasabah enggan dalam melakukan peminjaman, sehingga biaya akan menjadi sesuatu hal yang perlu diperhatikan serius agar dapat memikat nasabah untuk melakukan peminjaman dan apabila mereka memerlukannya. Menurut Mankiw (2003) suku bunga kredit dikenakan kepada masyarakat yang ingin meminjam dana pada bank. Suku bunga kredit ini sangat bergantung dari jenis kredit yang

diinginkan. Semakin tinggi bank mengenakan suku bunga kredit kepada masyarakat maka akan semakin rendah minat masyarakat untuk meminjam kredit, dan sebaliknya jika bank mampu memberikan suku bunga pinjaman yang rendah maka minat masyarakat akan pinjaman meningkat karena mereka dihadapkan pada sejumlah pembayaran kredit dan penambahan bunga.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal adalah variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal dengan persentase sumbangan 17,3%. Hal ini berarti faktor kualitas pelayanan yang diukur melalui kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan, kesiapan pegawai memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang, pegawai bank mampu untuk cepat tanggap dalam melayani setiap transaksi yang dilakukan nasabah, pegawai bank mampu untuk menangani dan memperhatikan keluhan nasabah, jaminan keamanan atas semua transaksi perbankan yang dilakukan nasabah, pegawai bank memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik berkaitan dengan produk dan layanan perbankan, sikap pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dinilai baik, dan pegawai bank memiliki pemahaman yang baik terhadap keinginan perbankan merupakan suatu faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal. Penilaian mengenai kualitas pelayanan pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal tercermin melalui hasil wawancara yang

dilakukan oleh peneliti dengan responden dalam penelitian ini. “ saya memutuskan kredit di KSP ini karena bisa diandalkan, janji kredit cair cepat dan karyawan KSP sangat ramah dan mengerti kondisi kebutuhan nasabah”

Berdasarkan tanggapan responden, dapat dinilai bahwa nasabah mempertimbangkan faktor kualitas pelayanan dalam menentukan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal . Temuan penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008:54). Pelayanan diartikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam mengambil kredit. Lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, baik dari pelayanan karyawan maupun tempat lokasi lembaga keuangan yang baik dan nyaman.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa prosedur kredit, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan merupakan beberapa faktor penting bagi nasabah dalam menentukan keputusan dalam mengambil kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal apabila prosedur kreditnya sederhana dan tidak rumit maka nasabah akan datang dan memutuskan meminjam dana di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal , selain itu tingkat suku bunga yang cukup bersaing juga menjadi pedoman nasabah untuk melakukan kredit, dan kulaitas pelayanan dari KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal menguatkan nasabah untuk melakukan kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal . Berdasarkan ketiga varibel bebas tersebut yaitu tingkat suku bunga (X_1), prosedur kredit (X_2), dan kualitas

pelayanan (X_3) yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit (Y) adalah prosedur kredit (X_2), dan ternyata tingkat suku bunga (X_1) bukan menjadi pertimbangan dalam keputusan anggota dalam mengambil kredit

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal dengan persentase sebesar 81,1% sedangkan sisanya yaitu 18,9% dipengaruhi faktor lain misalnya produk, promosi, lokasi, *costumer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain. Diantara variabel bebas yaitu tingkat suku bunga (X_1), prosedur kredit (X_1), dan kualitas pelayanan (X_3). Variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal adalah factor prosedur kredit dengan persentase sumbangan 40,3% Kendal. Peneliti memberikan saran bagi perusahaan, yaitu hendaknya pihak KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal selalu mempertahankan aspek yang sudah dianggap baik yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan dan pemahaman pegawai terhadap keinginan nasabah. KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal terus berupaya meningkatkan aspek yang dianggap lemah yaitu pengetahuan dan kecakapan pegawai berkaitan dengan produk dan layanan perbankan. Untuk prosedur kredit dipertahankan dan lebih ditingkatkan kualitasnya, dan untuk

tingkat suku diharapkan perusahaan mau mendengarkan keluhan dan saran dari nasabah lama maupun nasabah baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dendawijaya, Lukman. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Handoko, T. Hani. 2003. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta Salemba Empat
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Judisseno, R. K. 2009. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. dan Amstrong. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid pertama. Edisi bahasa Indonesia*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mankiw, N. Gregory. 2003. *Teori Makro Ekonomi Terjemahan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Manullang. 1991. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Santoso. 2001. *Dasar Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta
- Sapto Nowo Asmoro. 2009. *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan dalam Pengambilan Kredit pada PD BPR BKK Semarang Tengah Cabang Banyumanik*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Surakarta: Fakultas Ekonomi UMS
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Siryadi. *Dasar Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Hadi. 1993. *Metodologi Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Yogyakarta Andi Offset
- Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT : Ghalia Indonesia