PENGARUHKUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT

(STUDI PADA BANK BRI KANTOR UNIT KAWI MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

INTAN NOVIA ADIRNA
NIM. 115030207111055

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASIMANAJEMEN KEUANGAN
MALANG
2018

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

MOTTO

Rahasia kesuksesan adalah melakukan hal yang biasa secara tak biasa

Jonh D. Rockefeller Jr.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit
Disusun oleh	:	Intan Novia Adirna
NIM	:	115030207111055
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi/Minat	:	Manajemen Keuangan

Malang, 04 Desember 2018

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Dr. Moch. Dzulkirom, AR	**Drs. Dwiatmanto, M.Si.**
NIP. 195311221982031001	**NIP. 195511021983031002**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari	: Rabu
Tanggal	: 19 Desember 2018
Skripsi atas nama	: Intan Novia Adirna
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Pada Bank BRI kantor Unit Kawi Malang)

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Dr. Moch. Dzulkirom AR
NIP. 195311221982031001

Anggota,

Drs. Dwiatmanto, M.Si.
NIP. 195511021983031002

Anggota,

Dr. Sri Mangesti Rahayu, M.Si.
NIP. 195609021982022001

Anggota,

Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB
NIP.197506271999032002

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam masalah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam masalah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 04 Desember 2018

Intan Novia Adirna
NIM 115030207111055

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Intan Novia Adirna, 2018, **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi di Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang)**, Dr. Moch. Dzulkirom AR, Drs. Dwiatmanto, M.Si

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit(Y) pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian penjelasan merupakan penelitian yang menyoroti hubungan antar variabel dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang yang mengajukan kredit pada tahun 2016-2017, yaitu berjumlah 975 debitur, dengan jumlah sampel sebesar 91 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *SPSS 20.00 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan Keputusan Pengambilan Kredit (Y) yang dapat diihat dari nilai nilai F_{hitung} sebesar 52,075 sedangkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 3,100. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu 52,075 > 3,100 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Keputusan Pengambilan Kredit (Y)) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2)). Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 0,516. Sedangkan variabel Prosedur Kredit berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 0,362. Nilai Adjusted R square adalah sebesar 0,532. 53,2% variabel Keputusan Pengambilan Kredit akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2). Sedangkan sisanya 46,8% variabel Keputusan Pengambilan Kredit akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Keputusan Pengambilan Kredit

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Intan Novia Adirna, 2018, **TheEffect of Service Quality and Credit Procedure on Credit Taking Decisions (Study at Bank BRI Unit Kawi Malang)**, Dr. Moch. Dzulkirom AR, Drs. Dwiatmanto, M.Si.

This study aims to explain the effect of variables Service Quality (X_1) and Credit Procedure (X_2) on Credit Taking Decisions (Y) at Bank BRI Unit Kawi Malang.

The type of research used in this study is explanatory research using a quantitative approach. Explanatory research is a study that highlights the relationship between variables and testing hypotheses that have been formulated previously. The population in this study were customers of Bank BRI Unit Kawi Malang who applied for credit in 2016-2017, which amounted to 975 debtors, with a sample size of 91 people. Data collection techniques used in this study were questionnaires and documentation using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 20.00 for windows.

The results showed that Service Quality (X_1) and Credit Procedure (X_2) simultaneously had a significant effect on Credit Taking Decisions (Y) which can be seen from the value of F_{count} of 52.075 while the F_{table} value was 3.100. Because F_{count} is greater than F_{table} which is 52,075> 3,100 so it can be concluded that the dependent variable (Credit Taking Decision (Y)) can be significantly influenced by the independent variable (Service Quality (X_1) and Credit Procedure (X_2)). Partially Service Quality variables have a significant effect on Credit Taking Decisions of 0.516. While the Credit Procedure variable has a partially significant effect on Credit Taking Decisions of 0.362. Adjusted R square value is 0.532. 53.2% of the Credit Taking Decision variable will be influenced by the independent variables, namely Service Quality (X_1) and Credit Procedure (X_2). While the remaining 46.8% of Credit Taking Decision variables will be influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: Service Quality, Credit Procedure, Credit Taking Decisions

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada

Ibu dan Bapak, serta Saudara-Saudara Saya Tercinta

Terima kasih atas perhatian, pengertian, dan doanya karena itu semua menjadi kekuatan untuk saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi di Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang)".

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenhuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, M.BA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula, S.Sos, M.Si, Ph.D selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Adminisrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Ari Darmawan, S.AB, M.AB selaku Sekertaris Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

5. Bapak Dr. Moch. Dzulkirom AR selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Dwiatmanto, M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Pimpinan, karyawan, dan seluruh anggota Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penelitian berlangsung
9. Kedua Orang Tua dan Saudara-saudara yang telah memberikan dukungan dan doa selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Suami yang telah menemani, memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman FIA Bisnis yang telah menemani, memberikan dukungan, dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semuapihak yang telahmembantuterselesaikannyaskripsiini yang tidakdapatdisebutkansatupersatu.

Saya selaku peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan. Kritik dan saran akan peneliti terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Desember 2018

Penulis

repository.ub.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSEMBAHAN ii
MOTTO iii
TANDA PERSETUJAN SKRIPSI iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI v
RINGKASAN vi
SUMMARY vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kontribusi Penulisan 6
E. Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Usaha Mikro 15
1. Pengertian Usaha Mikro 15
2. Dasar Hukum Usaha Mikro 15
C. Kredit 16
1. Pengertian Kredit 16
2. Fungsi Kredit 18
3. Tujuan Kredit 20
4. Unsur-unsur Kredit 22
5. Jenis-jenis Kredit 23
6. Prinsip-prinsip Kredit 24
D. Keputusan Pengambilan Kredit 27
1. Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit 27
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit 28
3. Proses Keputusan Pengambilan Kredit 31
4. Indikator Keputusan Pengambilan Kredit 31
E. Kualitas Pelayanan..... 32
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 32

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Pentingnya Kualitas 33
3. Indikator Kualitas Pelayanan..... 35
F. Prosedur Kredit 36
1. Pengertian Prosedur Kredit 36
2. Indikator Prosedur Kredit 39
G. Bank 40
1. Pengertian Bank 40
2. Fungsi Bank 41
3. Manfaat Bank 42
4. Sumber Dana Bank 43
5. Jenis Bank 46
H. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..... 48
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....48
2. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..... 49
I. Model Konsep dan Hipotesis 49
1. Model Konsep 49
2. Model Hipotesis 50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 52
B. Lokasi Penelitian 52
C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran 53
1. Variabel 53
2. Definisi Operasional 53
3. Skala Pengukuran 57
D. Populasi dan Sampel 57
1. Populasi 57
2. Sampel 58
E. Pengumpulan Data 59
1. Sumber Data 59
2. Metode Pengumpulan Data 59
3. Instrumen Penelitian 60
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 61
1. Uji Validitas 61
2. Uji Reliabilitas 62
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 63
G. Analisis Data 66
1. Analisis Deskriptif 66
2. Uji Asumsi Klasik 67
a. Uji Multikolinieritas 67
b. Uji Normalitas 68
c. Uji Heteroskedastisitas 68

3. Analisis Statistik Inferensial 69
a. Analisis Regresi Linier Berganda 69
b. Uji Simultan (F) 70
c. Uji Parsial (t) 71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Perusahaan 72
1. Sejarah Perusahaan 72
2. Visi dan Misi Perusahaan 75
3. Lokasi Perusahaan 76
4. Struktur Organisasi Perusahaan 76
5. Budaya Perusahaan 79
6. Aktivitas PT. Bank BRI (Persero) Tbk 79
7. Prosedur Pemberian Kredit Bank BRI 85
B. Gambaran Umum Responden 87
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia 88
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ... 88
3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan 89
C. Analisis Data 89
1. Analisis Deskriptif 89
2. Uji Asumsi Klasik 104
a. Uji Multikolinieritas 104
b. Uji Normalitas 105
c. Uji Heteroskedastisitas 106
d. Uji Autokorelasi 107
3. Analisis Statistik Inferensial 108
a. Analisis Regresi Linier Berganda..... 108
b. Uji Simultan (uji F) 110
c. Uji Parsial (Uji t) 111
D. Pembahasan Hasil Penelitian 112
1. Pengaruh Secara Simultan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) 112
2. Pengaruh Secara Parsial antara Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)..... 114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 118
B. Saran 119

DAFTAR PUSTAKA 121

repository.ub.ac.id

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1	Rangkuman Penelitian Terdahulu	13
2	Variabel, Indikator, dan Item	53
3	Hasil Uji Validitas	64
4	Hasil Uji Reliabilitas	65
5	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	88
6	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
7	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	89
8	Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden	90
9	Distribusi Frekuensi Variabel Kualias Pelayanan (X_1)	90
10	Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit (X_2)	95
11	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian Kredit(Y)	99
12	Hasil Uji Multikolinieritas	104
13	Hasil Uji Normalitas	105
14	Persamaan Regresi	108
15	Koefisien Korelasi dan Determinasi	109
16	Hasil Uji Simultan (Uji F)	110
17	Hasil Uji Parsial (Uji t)	111

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1	Model Konsep	50
2	Model Hipotesis	50
3	Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang	78
4	Diagram P-Plot Hasil Uji Normalitas	106
5	Hasil Uji Heteroskedastisistas	107

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner.....	123
2	Tabulasi Jawaban Responden.....	128
3	Frekuensi Jawaban Responden.....	136
4	Uji Validitas dan Reliabilitas	144
5	Uji Asumsi Klasik	148
6	Analisis Regresi Linier Berganda	151

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha di Indonesia setiap tahun semakin ketat seiring dengan berkembangnya usaha yang telah ada dan munculnya usaha-usaha baru. Dengan berkembangnya dunia usaha yang semakin pesat dan kegiatanperekonomian yang secara otomatis terdapat di dalamnya akan membuat semakin diperlukannya sumber-sumber dana untuk membiayai kegiatan ekonomi atau kegiatan usaha.Hubungan antara pertumbuhan ekonomi dan dunia usaha memiliki kaitan yang cukup erat dengan perkreditan. Ditinjau dari sudut lembaga penyedia dana yang memberikan fasilitas kredit, kredit memiliki kedudukan istimewa terutama di negara-negara berkembang. Pada negara-negara berkembang umumnya memerlukan dana yang cukup besar untuk menggerakkan dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan dunia usaha sehingga dalam kondisi yangdemikian sektor perkreditan memegang peran penting untuk menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi di negara-negara berkembang tersebut.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berpartisipasi dalam mendorong pemberdayaan masyarakat yaitu sebagai sumber pendanaan kegiatan usahadengan pemberian kredit. Kebutuhan masyarakat akan penyaluran dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat mengalihkan pinjaman ke Bank konvensional dengan harapan mampu memberikan dana dengan suku bunga yang rendah, pelayanan yang bagus dan proses yang tidak rumit.

Kebutuhan yang terus menerus ada memaksa lembaga keuangan seperti bank untuk bersaing mendapatkan debitur. Persaingan ini dilakukan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada debitur dan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Persaingan antar bank tersebut tentunya akan lebih menguntungkan debitur karena debitur dapat memilih berbagai jasa perbankan yang ditawarkan. Manajemen sebuah bank dituntut kecepatan dan ketepatan dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Kualitas produk dan layanan perbankan akan menentukan apakah lembaga perbankan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh lembaga perbankan tersebut adalah kemampuan perusahaan perbankan tersebut dalam menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon debitur dan mempertahankan yang sudah ada. Berbagai caradilakukan suatu perusahaan perbankan untuk bisa bersaing, salah satunya yaitu mempromosikan produk dan jasa melalui berbagai media. Namun mempromosikan sajabelum cukup untuk bisa memastikan keberhasilan usaha dan bisa bersaing untuk mendapatkan debitur. Keberhasilan usaha tersebut juga ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan debitur untuk melakukan penggunaan ulang jasa atau produk perusahaan. Kepuasandebitur dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukanbagi

pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yangdiberikan.

Sebagai perusahaan jasa, perusahaan perbankan berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang membeli dan menggunakan produk perusahaan (Tjiptono, 2004: 24).

Kebutuhan masyarakat akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat masyarakat memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memilikiproses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur yang tidak rumit ini akanmenjadi pertimbangan untuk debitur dalam keputusan pengambilan kreditpada lembaga keuangan yang bersangkutan. Prosedur Kredit merupakan tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan debitur dalam pengambilan kredit. Dalam pengambilan kredit,debitur harus memenuhi prosedur pemberian kredit, dimana tahap-tahap yang harusdilalui oleh suatu permohonan sejak permohonan tersebut diajukan oleh debitur sampaidisetujui oleh bank, dipergunakan oleh debitur dan akhirnya dilunasi oleh debitur.Tujuan prosedur pemberian kredit adalah untuk memastikan kelayakan suatu kredit,diterima atau ditolak. Dalam menentukan kelayakan suatu kredit, maka dalam setiaptahap selalu

dilakukan penilaian yang mendalam. Prosedur kredit yang mudah,kecepatan bank melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepatmengakses pengajuan kredit akan menarik minat debitur untuk mengambil kredit.

Salah satu lembaga keuangan yang memberikan jasa kredit adalah Bank BRI. Bank Rakyat Indonesia (BRI)merupakan salah satu bank pemerintah yang telah berubah statusnya menjadi PT (Persero), masih berperan serta secara aktifdalam pembangunan nasional denganmenyediakan pelayanan dalam jasaperbankan bagi seluruh lapisan masyarakat.Salah satu bentuk pelayanan perbankanyang diberikan oleh BRI adalah dibidangperkreditan dengan sasaran utamapengusaha kecil dan menengah ke atas.Pada umumnya kredit yang diberikanberupa kredit modal kerja. Kredit jenis inibiasanya diperuntukkan bagi calon debituryang ingin memulai suatu usaha baru ataubagi debitur yang ingin mengembangkanusahanya. Mengingat persaingan yangterjadi diantara bank-bank yang ada makadi dalam pelayanan pemberian kredit ini,Bank BRI menetapkan suatu sistem dan prosedurpemberian kredit yang bertujuan untukmempermudah debitur dalam melakukanpeminjaman.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Malang memfokuskan pelayanan kepada masyarakat kecil dalam membantu masalah permodalan dalam upaya meningkatkan taraf hidup agar menjadi lebih baik. Fasilitas kredit yang diberikan adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Umum Pedesaan (KUPEDES). KUR dan KUPEDES dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal usaha sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan tingkat

produksioperasional, dan juga untukmempertahankan kelangsungan aktivitasusaha calon debitor.

Keputusan debiturdalam mengambil kredit merupakan sebuah proses yangdilakukan debiturpada saat mengambil kredit, kemudian debiturmemilih satualternatif dari beberapa alternatif yang ada. Keputusan debiturdalam mengambil kreditdi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Unit Kawi Malangmenunjukkan tingkat kepuasan dan kualitas terhadap produk kredit bank tersebut. Kebijakan bank dengan memberikan pelayanan yang baik dan prosedur kredit yang mudah dapat menarik minatdebiturdalam pengambilan kredit di bank tersebut. Keputusan debiturdalam mengambil kredit menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank dalam meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat.Oleh karena itu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul, **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi di Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahandalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada debiturBank BRI Kantor Unit Kawi Malang?

2. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada debiturBank BRI Kantor Unit Kawi Malang?
3. Apakah Prosedur Kredit secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada debiturBank BRI Kantor Unit Kawi Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit secara simultanterhadap keputusan pengambilan kredit pada debiturBank BRI Kantor Unit Kawi Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada debiturBank BRI Kantor Unit Kawi Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Prosedur Kredit secara parsialterhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada debiturBank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Adapunmanfaatyang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Kontribusi Praktis
    a. Diharapkan dari hasil penelitian ini akan dapat dijadikan informasi bagi Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan prosedur kredit.
    b. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan dalam mengevaluasi khususnya masalah kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit.
2. Kontribusi Akademis
    a. Untuk menambah pengetahuan bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
    b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai sarana menambah wawasan, pengetahuan, atau referensi bagi penelitian di masa yang akan datang terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit.

B. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan proposal skripsi ini terdiri dari enam bab di mana setiap bab terdiri dari beberapa sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan beberapa teori yang mendasari penelitian, penarikan hipotesis, variabel, dan kerangka operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode penelitian, serta analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat ditarik peneliti selama melaksanakan penelitian dan saran yang dapat direkomendasikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Banjarnahor (2006)

Banjarnahor melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit pada PT Bank Sumut Cabang Tarutung." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor tingkat suku bunga kredit, jumlah kredit, jangka waktu, dan pelayanan terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Sumut Cabang Tarutung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki pinjaman kredit pada PT. Bank Sumut Cabang Tarutung sebanyak 32 orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil Uji F diperoleh F hitung sebesar 73,041 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan yaitu tingkat suku bunga kredit, jumlah kredit, jangka waktu, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Sumut Cabang Tarutung. Hasil Uji t menunjukkan secara parsial tingkat suku bunga kredit (b_1 = 0,345), jumlah kredit (b_2 = 0,214), jangka waktu (b_3 = 0,149), dan pelayanan (b_4 = 0,314) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Sumut Cabang Tarutung. Variabel tingkat suku bunga memiliki

pengaruh yang paling dominan mempengaruhi keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Sumut Cabang Tarutung.

2. Situngkir (2008)

Situngkir melakukan penelitian berjudul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memutuskan Pengambilan Kredit pada PT Bank Internasional Indonesia Medan." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor tingkat suku bunga kredit, proses penyaluran kredit, lokasi bank dan jumlah kredit terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki pinjaman kredit Rekening Koran pada PT. Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Medan, sebanyak 36 responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil Uji F diperoleh F hitung sebesar 22,608 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 yang menunjukkan secara simultan suku bunga kredit, proses penyaluran kredit, lokasi bank, dan jumlah kredit berpengaruh nyata terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Medan. Secara parsial, tingkat suku bunga kredit (b_1 = 0,368) dan jumlah kredit (b_4 = 0,288) berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kesalahan α = 5%. Sementara variabel proses penyaluran kredit (b2 = 0,062) dan lokasi bank (b_3 = 0,256) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga kredit dan jumlah kredit berpengaruh terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Medan. Sementara proses penyaluran kredit

dan lokasi bank tidak berpengaruh terhadap keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Medan.

3. Anindika (2009)

Anindika melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Kredit oleh Masyarakat pada Perum Pegadaian Cabang Klaten." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendapatan, rasio nilai taksiran dengan jumlah uang pinjaman, jumlah tanggungan keluarga, jangka waktu pengembalian, penggunaan kredit untuk konsumsi rumah tangga, dan tingkat pendidikan terhadap besarnya pengambilan kredit di Perum Pegadaian. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan nasabah Perum Pegadaian Cabang Klaten sebagai obyek penelitian. Jumlah sampel yang digunakan adalah 70 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil Uji F diperoleh F hitung sebesar 7,338 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 yang menunjukkan secara simultan menunjukkan bahwa variabel tingkat pendapatan, rasio nilai taksiran dengan jumlah uang pinjaman, tanggungan keluarga, jangka waktu pengembalian kredit, penggunaan kredit untuk konsumsi rumah rangga dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan dalam taraf signifikansi 5% terhadap besarnya pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Klaten. Secara individual (parsial), juga menunjukkan bahwa variabel tingkat pendapatan (b_1 = 0,544), tanggungan keluarga (b_3 = 286051,641), jangka waktu pengembalian kredit (b_4 = 11955,931), penggunaan kredit untuk konsumsi rumah tangga (b_5 = 782848,293), dan tingkat pendidikan (b_6 = 618548,113) berpengaruh positif dan signifikan

dalam taraf signifikansi 5% terhadap besarnya pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Klaten. Hanya variabel rasio nilai taksiran dengan jumlah pinjaman (b_2 = -5381587,687) yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap besarnya pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Klaten, ini berarti bahwa setiap penambahan rasio justru akan mengurangi besarnya pengambilan kredit.

4. Raharjo (2011)

Raharjo dalam penelitiannya tentang "Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Status Pekerjaan Nasabah, Jangka Waktu Kredit terhadap Jumlah Pengambilan Kredit pada Nasabah Perusahaan Daerah Badan Kredit Kecamatan Eromoko Kabupaten Wonogiri." Tujuan dari penelitian ini adalah menyelidiki dan meneliti pengaruh suku bunga, pekerjaan, dan keadaan pekerjaan dan waktu kredit terhadap jumlah kredit di PD BKK Eromoko Wonogiri. Penelitian ini merupakan survey empiris di PD BKK Eromoko Wonogiri. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data telah dikumpulkan dari PD BKK Eromoko Wonogiri tahun 2010. Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil Uji F diperoleh F hitung sebesar 90,659 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 yang menunjukkan secara simultan suku bunga, pekerjaan, keadaan pekerjaan, dan waktu kredit berpengaruh signifikan terhadap jumlah kredit di PD BKK Eromoko Wonogiri. Secara parsial, tingkat suku bunga (b_1 = -7384287,996) berpengaruh negatif terhadap jumlah kredit dan jangka waktu kredit (b_4 = 437021,202) berpengaruh positif signifikan terhadap jumlah kredit.

Namun pendapatan (b_2 = 7.161E-02) dan status pekerjaan (b_3 = 941692,211) berpengaruh tidak signifikan terhadap jumlah kredit. Variabel independen dapat menjelaskan 7,84% untuk variasi variabel dependen, dan 21,6% dapat dijelaskan variabel lain.

Berikut adalah tabel rangkuman penelitian terdahulu:

Tabel 1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun), Judul	Variabel	Analisis	Hasil
1.	Banjarnahor (2006), Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit Pada PT Bank Sumut Cabang Tarutung	Tingkat suku bunga kredit (X1), Jumlah kredit (X2), Jangka waktu (X3), Pelayanan (X4), Keputusan permintaan kredit (Y)	Regresi linier berganda	Tingkat suku bunga kredit, jumlah kredit, jangka waktu, dan pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan permintaan kredit.
2.	Situngkir (2008), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memutuskan Pengambilan Kredit Pada PT Bank Internasional Indonesia Medan	Suku bunga kredit (X1) Proses penyaluran kredit (X2), Lokasi bank (X3), dan Jumlah kredit (X4), Keputusan permintaan kredit (Y)	Regresi linier berganda	Secara simultan suku bunga kredit, proses penyaluran kredit, lokasi bank, dan jumlah kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan permintaan kredit. Secara parsial, tingkat suku bunga kredit dan jumlah kredit berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan proses penyaluran kredit dan lokasi bank berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan permintaan kredit.

Lanjutan tabel				
3.	Anindika (2009), Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Kredit oleh Masyarakat pada Perum Pegadaian Cabang Klaten	Tingkat pendapatan (X1), rasio nilai taksiran dengan jumlah uang pinjaman (X2), tanggungan keluarga (X3), jangka waktu pengembalian kredit (X4), penggunaan kredit untuk konsumsi rumah rangga (X5), tingkat pendidikan (X6), besarnya pengambilan kredit (Y)	Regresi linier berganda	Secara simultan variabel tingkat pendapatan, rasio nilai taksiran dengan jumlah uang pinjaman, tanggungan keluarga, jangka waktu pengembalian kredit, penggunaan kredit untuk konsumsi rumah rangga dan tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap besarnya pengambilan kredit. Secara parsial, tingkat pendapatan, tanggungan keluarga, jangka waktu pengembalian kredit, penggunaan kredit untuk konsumsi rumah tangga, dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap besarnya pengambilan kredit. Hanya variabel rasio nilai taksiran dengan jumlah pinjaman yang berpengaruh negatif signifikan terhadap besarnya pengambilan kredit.
4.	Sugeng Raharjo (2011), Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Status Pekerjaan Nasabah, Jangka Waktu Kredit Terhadap Jumlah Pengambilan Kredit pada Nasabah Perusahaan Daerah Badan Kredit Kecamatan Eromoko Kabupaten Wonogiri	Suku bunga (X1), Pendapatan nasabah (X2), Status pekerjaan nasabah (X3), Jangka waktu kredit (X4), Jumlah pengambilan kredit (Y)	Regresi linier berganda	Secara simultan suku bunga, pekerjaan, keadaan pekerjaan, dan waktu kredit berpengaruh signifikan terhadap jumlah kredit di PD BKK Eromoko Wonogiri. Secara parsial, tingkat suku bunga berpengaruh negatif terhadap jumlah kredit dan jangka waktu kredit berpengaruh positif signifikan terhadap jumlah kredit. Namun pendapatan dan status pekerjaan berpengaruh tidak signifikan terhadap jumlah kredit.

Sumber : Data Diolah

B. Usaha Mikro

1. Pengertian Usaha Mikro

Usaha mikro adalah Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, yakni:

a. Memiliki aset atau kekayaan bersih hingga Rp 50 juta, tidak termasuk tanah atau bangunan tempat usaha.
b. Omzet penjualan tahunan hingga Rp 300 juta.

Sementara, berdasarkan perkembangannya, usaha mikro diklasifikan menjadi dua, yaitu:

a. Livelihood, yakni usaha mikro yang sifatnya untuk mencari nafkah semata. Jenis usaha mikro yang satu ini dikenal luas sebagai sektor informal. Contohnya, pedagang kaki lima.
b. Micro, yakni usaha mikro yang sudah cukup berkembang, namun memiliki sifat kewirausahaan dan belum bisa menerima perkerjaan subkontraktor serta belum bisa melakukan kegiatan ekspor.

2. Dasar Hukum Usaha Mikro

Banyak orang mengira, usaha mikro yang umum kita temui seperti pedagang kaki lima tidak memiliki hukum yang mengatur keberadaanya. Padahal, usaha mikro memiliki dasar hukum yakni Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Dalam UU ini, telah diatur semua

mulai dari kriteria, aspek perizinan serta bagaimana peran serta pemerintah pusat dan daerah dalam pemberdayaan usaha mikro.

Bahkan, pada pasal 13 ayat 1 (a) dalam UU No. 20 Tahun 2008 disebutkan, pemerintah berkewajiban menentukan peruntukan tempat usaha yang meliputi pemberian lokasi di pasar, sentra industri, lokasi pertanian rakyat, lokasi yang wajar bagi pedagang kaki lima dan lokasi lainnya. Selain itu, ada juga pasal-pasal yang menyebutkan bahwa pemerintah perlu memberikan kemudahan akses pembiayaan bagi usaha mikro serta membebaskan biaya perizinan untuk usaha mikro.

Ini artinya, usaha mikro bukan merupakan anak tiri dalam perekonomian Indonesia. Bahkan faktanya, usaha mikro merupakan salah satu tulang punggung perekonomian. Usaha mikro secara nyata membuktikan mampu menyerap tenaga kerja yang tidak tertampung di sektor lain. Penyerapannya pun cukup besar yakni mencapai 97%. Selain itu, Kementerian Koordinator Perekonomian juga mencatat peran usaha mikro terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang mencapai 60,34%.

C. Kredit

1. Pengertian Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Yunani "*Credere*" yang berarti kepercayaan, oleh karena itu dasar dari kredit adalah kepercayaan. Seseorang atau semua badan yang memberikan kredit (kreditur) percaya bahwa penerima kredit (debitur) di masa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah

dijanjikan itu dapat berupa barang, uang atau jasa (Suyatno, dkk, 2007:12). Pengertian kredit, menurut Rivai (2007:4) kredit adalah penyerahan barang, jasa atau uang dari satu pihak (kreditor atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang/*borrower*) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak.

Menurut Alwi (2008:93) kredit merupakan piutang bagi bank atau lembaga keuangan bukan bank, maka pelunasannya (*repayment*) merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh debitur terhadap utangnya, sehingga risiko kredit macet dapat dihindarkan. Pasal 1 ayat 17 RUU tentang Perbankan versi September 2014 menyebutkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Menurut Kasmir (2013:101) kredit adalah kepercayaan pemberi kredit kepada penerima kredit, bahwa kredit yang disalurkannya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit berarti menerima kepercayaan, sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar kembali pinjaman tersebut sesuai dengan jangka waktunya. Adapun menurut Triandaru dan Budisantoso (2008:113) kredit adalah pemberian fasilitas pinjaman (bukan berdasarkan prinsip syariah) kepada nasabah, baik berupa fasilitas pinjaman tunai (*cash loan*) maupun pinjaman non tunai (*non cash loan*).

Berdasarkan berbagai pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kredit adalah penyediaan dana dari pihak pemberi pinjaman kepada penerima pinjaman berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga yang telah ditentukan oleh pihak pemberi pinjaman.

2. Fungsi Kredit

Fungsi kredit pada dasarnya adalah pemenuhan kebutuhan untuk melayani nasabah, mendorong dan melancarkan perdagangan, perkembangan produksi, jasa dan konsumsi, yang semuanya ditujukan untuk menaikkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Firdaus dan Ariyanti (2009:5) fungsi kredit adalah:

a. Memperlancar arus tukar menukar barang dan jasa
b. Mengaktifkan dana yang menganggur dengan mendistribusikannya kepada pihak yang membutuhkan dana
c. Sebagai alat pengendali harga dengan memperbanyak jumlah uang yang beredar di masyarakat
d. Mengaktifkan dan meningkatkan manfaat dari potensi ekonomi yang bagi pihak yang tidak memiliki dana yang cukup.

Menurut Kasmir (2013:97) fungsi kredit adalah sebagai alat untuk menciptakan stabilitas ekonomi, karena dengan adanya kredit akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat. Kredit dapat membantu dalam ekspor komoditi ke pasar luar negeri, sehingga dapat meningkatkan devisa negara. Selain itu, kredit dapat meningkatkan hubungan internasional dimana pinjaman internasional dapat meningkatkan hubungan antara negara penerima kredit dan negara pemberi kredit. Dengan demikian, semakin meningkatnya hubungan antar negara dapat mempermudah kerjasama di bidang lainnya.

Menurut Suyatno dkk (2007:16) fungsi kredit dalam kehidupan perekonomian dan perdagangan adalah:

a. Kredit pada hakikatnya dapat meningkatkan daya guna.
   Pihak kelebihan dana dapat meminjamkan uangnya kepada pihak yang kekurangan dana melalui perantara khususnya bank, yang ditujukan untuk meningkatkan produksi atau menciptakan usaha baru. Sehingga dana yang semula menganggur, setelah disalurkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
b. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang.
   Kredit yang disalurkan melalui rekening giro dapat menciptakan pembayaran dengan menggunakan cek dan bilyet giro, sehingga apabila pembayaran dilakukan dengan cek dan bilyet giro maka dapat meningkatkan peredaran uang giral. Selain itu, kredit yang ditarik secara tunai dapat pula meningkatkan peredaran uang kartal, sehingga arus lalu lintas uang akan terus berkembang.
c. Kredit dapat meningkatkan daya guna dan peredaran uang.
   Dengan mendapatkan kredit dari bank, para pengusaha dapat memproses bahan baku menjadi barang jadi, sehingga daya guna barang tersebut menjadi meningkat. Kredit dapat pula meningkatkan peredaran barang, baik melalui penjualan secara kredit, penjualan tunai maupun dengan membeli barang-barang dari suatu tempat dan menjualnya ke tempat lain. Dengan demikian, kredit dapat meningkatkan manfaat suatu barang.
d. Kredit sebagai salah satu alat stabilitas ekonomi.
   Bank dapat melakukan kebijakan melalui penyaluran kredit, dimana besarnya pengalokasian kredit dapat mempengaruhi jumlah uang yang beredar dalam masyarakat. Sehingga bank dapat mengatur strategi dalam menghadapi keadaan ekonomi saat itu dan bila terjadi perubahan ekonomi dapat meminimalkan kerugian bank.
e. Kredit dapat meningkatkan kegairahan usaha.
   Setiap pihak yang menginginkan adanya peningkatan dalam usahanya, kadang kala terhambat oleh kemampuan dana yang dimiliki. Adanya kredit yang diberikan oleh bank dapat memberikan bantuan dalam mengatasi keterbatasan dana tersebut, sehingga pihak tersebut dapat lebih optimis dalam meningkatkan dan menciptakan usahanya.
f. Kredit dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.
   Dengan adanya kredit dari bank, dapat membantu para pengusaha dalam memperluas usahanya dan mendirikan proyek-proyek baru. Peningkatan usaha dan pendirian proyek-proyek baru akan membutuhkan tenaga kerja untuk melaksanakan saat perluasannya, maka akan tersedianya lapangan kerja

baru bagi masyarakat. Dengan adanya kesempatan kerja yang baru dapat meningkatkan pendapatan dalam masyarakat.

g. Kredit sebagai alat untuk meningkatkan hubungan internasional.
Bank besar di luar negeri yang mempunyai jaringan usaha, dapat memberikan bantuan dalam bentuk kredit baik secara langsung maupun tidak langsung. Begitu juga di negara maju yang memiliki cadangan devisa dan tabungan tinggi, dapat memberikan bantuan dalam bentuk kredit kepada negara yang sedang berkembang. Bantuan dalam bentuk kredit, tidak hanya dapat mempererat hubungan ekonomi antar negara, tetapi juga dapat meningkatkan kerjasama internasional.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi kredit adalah:

a. Memajukan arus tukar menukar barang dan jasa
b. Alat pengendali harga dan stabilitas ekonomi
c. Mengaktifkan dan meningkatkan manfaat dari potensi ekonomi yang ada
d. Menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat
e. Meningkatkan daya guna dan peredaran uang
f. Meningkatkan kegairahan usaha
g. Meningkatkan pendapatan masyarakat dan negara
h. Alat untuk meningkatkan hubungan internasional.

3. Tujuan Kredit

Terdapat beberapa tujuan dilakukannya kegiatan atau aktivitas pemberian kredit. Menurut Suyatno dkk (2007:15) tujuan kredit yang diberikan oleh suatu bank, khususnya bank pemerintah yang akan mengemban tugas sebagai *agent of development* adalah:

a. Ikut serta melaksanakan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan

b. Meningkatkan kegiatan usaha sehingga dapat berjalan sesuai fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
c. Menghasilkan keuntungan demi kelangsungan hidup perusahaan dan melakukan ekspansi usaha.

Menurut pendapat Kasmir (2013:96) bahwa tujuan utama pemberian kredit adalah:

a. Mencari keuntungan, yaitu bertujuan memperoleh hasil dari pemberian kredit yaitu dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah. Keuntungan ini sangat penting untuk kelangsungan hidup bank.
b. Membantu nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana modal kerja. Dengan dana ini, pihak debitur dapat mengembangkan dan menciptakan usahanya.
c. Membantu pemerintah, kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keuntungan bagi pemerintah dengan adanya pemberian kredit, adalah:
    1) Penerimaan pajak, dari keuntungan yang diperoleh nasabah dan bank.
    2) Membuka kesempatan kerja, terutama kredit untuk membangun usaha baru atau perluasaan usaha yang membutuhkan banyak tenaga kerja. Sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi masyarakat dan meningkatkan pendapatan nasional.
    3) Meningkatkan jumlah barang dan jasa, karena sebagian kredit yang disalurkan memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam meningkatkan produksinya sehingga dapat meningkatkan jumlah barang dan jasa yang beredar di masyarakat.
    4) Menghemat devisa negara, terutama untuk produk impor, dengan adanya dukungan fasilitas kredit produk tersebut dapat di produksi di dalam negeri sehingga jumlah barang yang di impor dapat berkurang dan dapat menghemat devisa negara.
    5) Meningkatkan devisa negara, apabila dana kredit digunakan untuk keperluan produk yang akan di ekspor, dengan meningkatnya barang yang di ekspor akan meningkat pula devisa negara.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kredit adalah: a) turut melaksanakan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan, b) Membantu pemerintah dalam menyediakan dana yang dibutuhkan masyarakat, c) Memperoleh laba agar kelangsungan hidup perusahaan

terjamin dan dapat memperluas usahanya, dan d) Membantu nasabah yang memerlukan dana investasi dan modal kerja.

4. Unsur-unsur Kredit

Terdapat beberapa unsur penting yang terkandung dalam kegiatan pemberian kredit. Rivai (2007:5) menyatakan bahwa terdapat unsur-unsur kredit, yaitu:

a. Adanya dua pihak, yaitu pemberi kredit (kreditor) dan penerima kredit (nasabah). Hubungan pemberi kredit dan penerima kredit merupakan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.
b. Adanya kepercayaan pemberi kredit kepada penerima kredit yang didasarkan atas *credit rating* penerima kredit.
c. Adanya persetujuan, berupa kesepakatan pihak bank dengan pihak lainnya yang berjanji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit. Janji membayar dapat berupa janji lisan, tertulis (akad kredit) atau berupa instrumen (*credit instrument*).
d. Adanya penyerahan barang, jasa, atau uang dari pemberi kredit kepada penerima kredit.
e. Adanya unsur waktu (*time element*). Unsur waktu merupakan unsur esensial kredit. Kredit dapat ada karena unsur waktu, baik dilihat dari pemberi kredit maupun dilihat dari penerima kredit.
f. Adanya unsur risiko (*degree of risk*) baik dipihak pemberi kredit maupun di pihak penerima kredit. Risiko dipihak pemberi kredit adalah risiko gagal bayar (*risk of default*), baik karena kegagalan usaha (pinjaman komersial) atau ketidakmampuan bayar (pinjaman konsumen) atau karena ketidaksediaan membayar. Risiko dipihak nasabah adalah kecurangan dari pihak kreditor, antara lain berupa pemberian kredit yang semula dimaksudkan oleh pemberi kredit untuk mengambil perusahaan yang diberi kredit atau tanah yangdijaminkan.
g. Adanya unsur bunga sebagai kompensasi (prestasi) kepada pemberi kredit. Bagi pemberi kredit, bunga tersebut terdiri dari berbagai komponen seperti biaya modal (*cost of capital*), biaya umum (*overhead cost*), *risk premium*, dan sebagainya.

Menurut Kasmir (2013:74) unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian kredit adalah sebagai berikut:

a. Kepercayaan

Kepercayaan yaitu suatu keyakinan pemberi kredit (bank) bahwa kredit yang diberikan baik berupa uang, barang atau jasa akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang.

b. Kesepakatan
Di samping kepercayaan, kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing.

c. Jangka waktu
Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu. Jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

d. Resiko
Faktor resiko kerugian dapat diakibatkn dua hal yaitu resiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar kreditnya padahal mampu dan resiko yang tidak disengaja misalnya bencana alam.

e. Balas Jasa
Akibat dari pemberian fasilitas kredit bank tentunya mengharapkan keuntungan dalam jumlah tertentu. Balas jasa dalam bentuk bunga, biaya provisi dan komisi serta biaya adinistrasi kredit ini merupakan keuntungan utama bank.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kredit adalah: a) adanya kepercayaan dan kesepakatan antara pemberi dan penerima kredit, b) adanya penyerahan barang, jasa, atau uang dari pemberi kredit kepada penerima kredit, c) adanya jangka waktu pengembalian kredit, d) Membantu nasabah yang memerlukan dana investasi dan modal kerja, e) adanya risiko yang ditanggung oleh pemberi dan penerima kredit, f) adanya kompensasi kepada pemberi kredit berupa bunga sebagai balas jasa atas kredit yang diterima oleh penerima kredit.

5. Jenis-Jenis Kredit

Kredit atau pinjaman terdiri dari beberapa jenis yang dapat dilihat dari berbagai aspek atau segi. Menurut Kasmir (2013:99) secara umum jenis-jenis kredit dapat dilihat dari berbagai segi, adalah:

a. Dilihat dari segi tujuan pemakaiannya, terdiri dari kredit konsumtif, kredit produktif, dan kredit perdagangan.
b. Dilihat dari segi kegunaannya, terdiri dari kredit investasi dan kredit modal kerja.
c. Dilihat dari segi jangka waktunya, terdiri dari kredit jangka pendek (pelunasan paling lama setahun atau kurang), kredit jangka menengah (pelunasan antara 1-3 tahun), dan kredit jangka panjang (pelunasan lebih dari 3 tahun atau maksimal 5 tahun).
d. Dilihat dari segi jaminannya, terdiri dari kredit dengan jaminan (*secured loan*), dan kredit tanpa jaminan (*unsecured loan*).
e. Dilihat dari segi cara penarikannya, terdiri dari kredit sekaligus, kredit rekening koran (penarikan berulang kali), kredit bertahap, dan kredit per transaksi.
f. Dilihat dari segi sektor usahanya, terdiri dari kredit pertanian, peternakan, industri, pertambangan, pendidikan, profesi, perumahan, dan sektor-sektor usaha lainnya.

Berdasarkan pendapat Kasmir tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis kredit dapat dilihat dari enam aspek atau segi yaitu: a) berdasarkan tujuannya, kredit terdiri dari kredit konsumtif, produktif, dan perdagangan; b) berdasarkan kegunaannya, kredit terdiri dari kredit investasi dan modal kerja; c) berdasarkan jangka waktunya, kredit terdiri dari kredit jangka pendek (1 tahun atau kurang), menengah (1 - 3 tahun), dan panjang (3 - 5 tahun); d) berdasarkan jaminannya, kredit terdiri dari kredit dengan jaminan, dan tanpa jaminan; e) berdasarkan cara penarikannya, kredit terdiri dari kredit sekaligus, rekening koran, bertahap, dan per transaksi; dan f) berdasarkan sektor usahanya, kredit terdiri dari kredit pertanian, peternakan, industri, pertambangan, pendidikan, profesi, perumahan, dan sektor-sektor usaha lainnya.

6. Prinsip-prinsip Kredit

Pemberian kredit harus memenuhi dan mempertimbangkan beberapa prinsip agar dapat berjalan dengan lancar. Menurut Kasmir (2013:104) prinsip pemberian kredit dengan menganalisis 5 C dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Character*, adalah sifat atau watak seseorang dalam hal ini yaitu calon debitur. Tujuannya untuk memberitahukan kepada bank bahwa sifat atau watak dari pihak yang akan diberikan kredit dapat dipercaya. Keyakinan ini tercermin dari latar belakang si nasabah yang bersifat pribadi maupun pekerjaan.
b. *Capacity* (*capability*), adalah suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukan atau kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan pembiayaan kredit dari bank.
c. *Capital*, adalah suatu penilaian kepada calon debitur mengenai seberapa besar modal atau dana yang dimiliki debitur, karena biasanya bank tidak bersedia untuk membiayai suatu usaha 100%.
d. *Collateral*, adalah suatu penilaian kepada calon debitur terhadap jaminan yang diberikan baik bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan sebaiknya melebihi jumlah kredit yang diberikan.
e. *Condition*, adalah suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kondisi ekonomi pada saat kredit tersebut disalurkan.

Menurut Kasmir (2013:106) selain prinsip 5 C, bank juga harus melakukan penilaian dalam 7 P dalam pemberian kredit antara lain:

a. *Personality*, yaitu menilai kepribadian atau perilaku calon debitur sehari-hari maupun masa lalunya.
b. *Party*, yaitu mengelompokkan debitur ke dalam klasifikasi tertentu berdasarkan modal, loyalitas serta karakternya.
c. *Purpose*, yaitu mengetahui tujuan pengambilan kredit oleh calon debitur dan jenis kredit yang diinginkan.
d. *Prospect*, yaitu menilai prospek usaha calon debitur di masa mendatang.
e. *Payment*, mengukur sumber mana saja dana debitur dalam mengembalikan kredit.
f. *Profitability*, yaitu menganalisis kemampuan calon debitur dalam menghasilkan laba dari usahanya.
g. *Protection*, yaitu menilai kemampuan calon debitur dalam menjaga dana kredit yang disalurkan.

Selain penilaian dengan 5 C dan 7 P, prinsip penilaian kredit dapat pula dilakukan dengan studi kelayakan terutama untuk kredit dalam jumlah yang relatif besar. Adapun penilaian kredit dengan studi kelayakan menurut Kasmir (2013:107) adalah:

a. Aspek hukum, yaitu menilai keabsahan dan keaslian dokumen atau surat-surat yang dimiliki oleh calon debitur.
b. Aspek pemasaran, yaitu menilai prospek usaha calon debitur saat ini dan di masa mendatang.

c. Aspek keuangan, yaitu menilai kemampuan calon debitur dalam membiayai dan mengelola usahanya.
d. Aspek teknis, yaitu menilai tata letak ruangan, lokasi usaha dan kapasitas produksi suatu usaha yang tercermin dari sarana dan prasarana yang dimiliki calon debitur.
e. Aspek manajemen, yaitu menilai sumber daya manusia perusahaan, baik kuantitas maupun kualitas.
f. Aspek ekonomi/sosial, yaitu menilai dampak ekonomi dan sosial dari perusahaan terhadap masyarakat.
g. Aspek AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan), yaitu menilai dampak lingkungan dari perusahaan dan cara pencegahannya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga prinsip utama yang harus dipenuhi dan dipertimbangkan oleh pemberi kredit dalam penyaluran kredit kepada masyarakat. Pertama, berdasarkan prinsip 5 C yang meliputi *Character* atau watak calon debitur, *Capacity* (*capability*) atau kemampuan calon debitur dalam melunasi kewajibannya,*Capital* atau modal yang dimiliki calon debitur, *Collateral* atau jaminan fisik dan non fisik yang diberikan calon debitur, dan *Condition* atau kondisi ekonomi calon debitur saat kredit disalurkan.

Kedua, berdasarkan prinsip 7 P yang meliputi *Personality* berupa kepribadian atau tingkah laku calon debitur sehari-hari dan di masa lalu; *Party* yaitu mengklasifikasikan debitur ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas serta karakternya; *Purpose* yaitu tujuan dan jenis kredit yang diinginkan calon debitur;*Prospect* yaitu menilai usaha calon debitur di masa yang akan datang apakah menguntungkan (prospektif) atau tidak; *Payment* yaitu mengukur kemampuan calon debitur dalam pengembalian kredit; *Profitability* yaitu kemampuan calon debitur dalam mencari laba; dan

*Protection*yang bertujuan untuk menjaga kredit yang disalurkan oleh pemberi kredit dengan menggunakan perlindungan.

Ketiga, berdasarkan prinsip studi kelayakan bisnis yang meliputi aspek hukum berupa keabsahan dan keaslian dokumen atau surat-surat yang dimiliki oleh calon debitur; aspek pemasaran berupa prospek usaha calon debitur sekarang dan di masa yang akan datang; aspek keuangan berupa kemampuan calon debitur dalam membiayai dan mengelola usahanya; aspek teknis berupa tata letak ruangan, lokasi usaha dan kapasitas produksi; aspek manajemen berupa kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan; aspek ekonomi/sosial berupa dampak ekonomi dan sosial yang ditimbulkan dari suatu usaha; dan aspek AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan) berupa dampak lingkungan yang akan timbul dari suatu usaha beserta cara pencegahannya.

D. Keputusan Pengambilan Kredit

1. Pengertian Keputusan Pengambilan Kredit

Kebutuhan masyarakat akan dana yang semakin tinggi baikuntuk memenuhi kebutuhan produktif maupun kebutuhan konsumtif,membuat berbagai lembaga keuangan berlomba-lomba untukmenawarkan produk pendanaan berupa kredit. Lembaga-lembagakeuangan berusaha untuk menarik minat masyarakat denganmemberikan berbagai keunggulan untuk produknya supaya dapatbersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Persaingan tersebutmembuat masyarakat harus

lebih teliti dalam mengambil keputusanuntuk menentukan lembaga keuangan mana yang sesuai dan mampuuntuk membantu permasalahan pendanaannya.

Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proseskeputusan dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan yangdimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaianalternatif, membuat keputusan, dan akhirnya didapatkan perilakusetelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas atas suatu produktersebut (Kotler, 2008: 184). Griffin (2002: 124) menjelaskanbahwa keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakanmemilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, sedangkanSchiffman dan Kanuk (2010: 7) mendefinisikan suatu keputusan pengambilankredit sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihanalternatif.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, keputusan pengambilankredit adalah suatu proses pengambilan keputusan kredit dari beberapaalternatif yang ada setelah melalui beberapa tahapan proses dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keputusan ini penting dilakukansebelum nasabah memutuskan mengambil kredit. Hal ini dimaksud agartidak terjadi hambatan setelah pengambilan kredit dan sesuai dengankredit yang diharapkan nasabah.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit

Keputusan kredit yang dilakukan nasabah didorong olehbeberapa faktor yang dapat mempengaruhi. Kotler (2008: 170)menyebutkan faktor faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilankredit yaitu:

a. Faktor Internal, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri nasabah dandapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Faktor internaltersebut terdiri dari:
   1) Faktor Pribadi
      Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhikeputusan nasabah mengambil kredit. Karakteristik ini meliputiusia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi,kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai.Keputusan seseorang untuk mengambil kredit atau tidak akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dankeadaan ekonomi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan. Kepribadian dan konsep diri merupakan sekumpulan sifat psikologis manusia yang menyebabkan respons yang relatif konsisten dan tahan lama terhadap lingkungannya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan interaksi seseorang dengan lingkungannya yang tercermin dalam kegiatan, minat dan pendapat, sedangkan nilai merupakan suatu kepercayaan yang mendasari sikap dan perilaku dalam menentukan pilihan dan keinginan seseorang dalam jangkapanjang.
   2) Faktor Psikologi
      Faktor ini terdiri dari beberapa variabel psikologis yang dapatmempengaruhi keputusan pengambilan kredit diantaranya yaitumotivasi, persepsi, pembelajaran dan memori. Motivasi merupakan suatu kebutuhan yang akan berubah menjadi motifapabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motifadalah suatu kebutuhan yang cukup kuat mendesak untukmengarahkan seseorang agar dapat mencari pemuasan terhadap
      kebutuhan itu. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang untuk memilih, mengatur, dan menerjemahkanmasukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti.Kondisi psikologis seseorang dapat mempengaruhi seseoranguntuk mengambil sebuah keputusan seperti dalam kredit. Sebagaicontoh seseorang yang sedang membutuhkan uang atau barangakan cenderung berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut
      dan salah satu cara yang diambil yaitu dengan mengambil kredit pada lembaga keuangan tertentu.

b. Faktor Eksternal, yaitu faktor yang berada di luar diri nasabah yangkeberadaannya dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit.Faktor eksternal tersebut terdiri dari:

   1) Faktor Sosial
      Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yangmempengaruhi keputusan pengambilan kredit diantaranya yaitukelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status.Teman, tetangga dan rekan kerja dapat dikategorikan menjadikelompok referensi baik secara langsung maupun tidak langsungdapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakanorganisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalammasyarakat dan anggota keluarga merepresentasikan

kelompokreferensi utama yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri dari orang tua, saudara kandung, pasangan dan anak-anak yangmemiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan kredit yangditawarkan oleh suatu lembaga keuangan. Peran sosial terdiri darikegiatan yang diharapkan dapat dilakukan seseorang dan padasetiap peran tersebut pasti menyandang status. Seseorangmengambil keputusan kredit yang mencerminkan danmengkomunikasikan peran serta status yang diinginkan dalammasyarakat.

2) Faktor Budaya
   Faktor budaya yaitu faktor-faktor yang berpengaruh luas danmendalam terhadap perilaku nasabah yang terdiri darikebudayaan, sub-budaya, dan kelas sosial. Kebudayaanmerupakan faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yangpaling mendasar. Kebudayaan tersebut terdiri dari beberapa subbudaya yang lebih kecil seperti kebangsaan, agama, ras dan latarbelakang geografis. Sub-budaya sendiri merupakan identifikasidan sosialisasi yang lebih spesifik untuk perilaku anggotanya.Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen danbertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun dalamsebuah urutan jenjang, dan para anggota dalam setiap jenjangtersebut memiliki nilai, minat, dan tingkah laku yang sama,sehingga faktor budaya yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan kredit.
3) Faktor Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit dari lembagakeuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah
   Boediono (1999: 11) menjelaskan yang dimaksud denganpelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau prosessecara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badanusaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepadanasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana danprasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Prosedurkredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi olehnasabah dalam penyaluran kredit (Malayu S.P. Hasibuan, 2006).Prosedur kredit akan berpengaruh terhadap keputusan nasabahdalam mengambil kredit. Prosedur kredit yang mudah akanmendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan faktor-faktor keputusan pengambilan kreditdiatas, maka perlu pemikiran tentang faktor-faktor tersebut. Haltersebut dikarenakan seseorang mengambil atau tidaknya suatukredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan danlingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit disuatu lembaga keuangan.

3. Proses Keputusan Pengambilan Kredit

Menurut Kotler (2008: 184) keputusan untuk mengambil kreditpada suatu lembaga keuangan tertentu diawali dengan langkah-langkahsebagai berikut:

a) Pengenalan Masalah (Kebutuhan) merupakan suatu bahan pertimbangan nasabah pada saat memutuskan untuk mengambil kredit, apakah sesuai dengan masalah atau kebutuhan yang sedang dihadapi nasabah atau tidak.
b) Pencarian Informasi, nasabah akan melakukan pencarian informasitentang kredit dari berbagai lembaga keuangan, manakah yang dapat memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan. Informasi ini akan mempengaruhi nasabah untuk menentukan keputusan pengambilan kredit, karena informasi-informasi persuasif dan penyampaian informasi yang memadai akan semakin memudahkan nasabah dalam memilih kredit yang akan dipilih.
c) Evaluasi Alternatif merupakan proses yang juga mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu dengan mengevaluasi pilihan produk (kredit) dan memilihnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Pada proses ini nasabah membandingkan berbagai pilihan yang dapat memecahkan masalah yang dihadapi.
d) Keputusan Nasabah, seberapa banyak nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan dapat dijadikan pengukuran bahwa pengukuran mengenai pengambilan kredit oleh nasabah adalah positif.
e) Perilaku Pasca Pengambilan Kredit merupakan pengukuran terakhir dari keputusan pengambilan kredit. Apabila nasabah mengambil kredit kembali pada lembaga keuangan yang sama, maka pengukuran mengenai pengambilan kredit oleh nasabah adalahpositif.

Jadi berdasarkan uraian di atas, cara pengukuran keputusan pengambilan kredit oleh nasabah diperlukan pengenalan kebutuhansebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai informasi tentang kredit, agar pasca pengambilan kredit lancar sesuai apa yangdiharapkan.

4. Indikator Keputusan Pengambilan Kredit

Kotler dan Amstrong (2008) mengungkapkan bahwa indikatorkeputusan pengambilan kredit oleh nasabah yaitu:

1) Persepsi melihat kinerja/*performace* karyawan

Mengenai bagaimana kinerja karyawan apakah karyawan bekerjadengan benar sesuai prosedur ataukah banyak kesalahan yangdilakukan karyawan, sehingga mengganggu proses pengambilankredit pada suatu lembaga keuangan.

2) Kepuasan akan kredit yang ditawarkan
   Penawaran kredit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akanmemberikan kepuasan bagi nasabah yang memutuskan untukmengambil kredit pada suatu lembaga keuangan.
3) Penyediaan informasi pada saat diminta
   Penyampaian informasi yang baik oleh suatu lembaga keuanganketika proses pengambilan kredit akan memudahkan nasabah dalamproses kredit yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.
4) Kepercayaan terhadap kelompok referensi
   Kelompok referensi atau *reference group* yang dimiliki oleh nasabahakan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untukmengambil kredit pada lembaga keuangan yang diyakini olehkelompok tersebut.
5) Pertimbangan pelayanan
   Pelayanan prima yang diberikan oleh lembaga keuangan, akanmempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit padasuatu lembaga keuangan tersebut dikemudian hari.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, keputusanpengambilan kredit oleh nasabah adalah tindakan seseorang yangakan mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan denganmelalui beberapa tahapan. Tahapan tersebut diawali denganpengajuan kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atautidak. Apabila proses pengajuan tersebut disetujui oleh lembagakeuangan maka keputusan akhir tergantung pada nasabah, apakahakan menerima atau menolak kredit tersebut dengan persyaratanyang ditawarkan lembaga keuangan tersebut.

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah padasuatu lembaga keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satufaktor eksternal

yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan. Kualitaspelayanan ini merupakan faktor yang berasal dari dalam lembagakeuangan itu sendiri. Pengertian kualitas berdasarkan *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untukmemenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifatlaten (Lumpiyoadi, 2001: 144). Tjiptono (2004: 51)mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yangberhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkunganyang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan merupakansuatu kegiatan seseorang atau organisasi yang dapat diidentifikasi dantidak berwujud untuk memberikan kepuasan kepada nasabah(Hasibuan, 2005: 72). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumenterhadap tingkat layanan yang dipersepsikan atau *perceived* servicedengan tingkat pelayanan yang diharapkan atau *expected value* (Kotler, 2008). Sedangkan Lovelock (2010: 154) menunjukkan bahwakualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimananasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan danhasilnya, dengan apa yang nasabah harapkan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas kualitas pelayananadalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan.

2. Pentingnya Kualitas Pelayanan

Pelayanan kredit dapat diartikan sebagai suatu tindakanseseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai denganapa yang dibutuhkan

dan diinginkan nasabah. Apabila suatu lembagakeuangan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkannasabah, maka pelayanan lembaga keuangan tersebut dapat disebutbaik. Hal tersebut akan menimbulkan perasaan puas pada diri nasabahdan mendorong nasabah untuk melakukan kredit lagi. Tetapi jikalembaga keuangan tidak memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dapat disebut buruk dan nasabah tidak akan tertarik untuk kembali mengambil kredit.

Pelayanan merupakan harapan bagi suatu lembaga keuanganuntuk memeperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadappelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yangdiberikan lembaga keuangan. Penilaian diukur dengan *desired service*yaitu apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada dan*adequate service* yaitu tingkat minimum dari pelayanan yang harusditerima nasabah (Lumpiyoadi, 2001: 189).

Berry, dkk (dalam Lumpiyoadi, 2001: 182)menyebutkan bahwa dalam mengembangkan pelayanan efektif secarasistem informasi setidaknya ada lima cara yaitu:

1) Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu lembaga keuangan harus dapat mengukur besar harapan yangmuncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2) Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu lembaga keuanganharus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingindicapai.
3) Mengetahui saran nasabah yaitu lembaga keuangan dituntut untukdapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenaipengambilan kredit.
4) Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan olehlembaga keuangan yaitu lembaga keuangan diharapkan mampumengkaitkan pelayanan dengan tujuan lembaga keuangan.
5) Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasidalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yangterkait di dalam hirarki organisasi.

Jadi pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan merupakan suatu hal yang penting pada saat proses kredit, karenaapabila lembaga keuangan memberikan pelayanan sesuai denganharapan nasabah maka pelayanan tersebut disebut baik dan nasabahakan kembali mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut.Namun sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai dengan yangdiharapkan nasabah maka pelayanan tersebut buruk dan nasabahtidak akan kembali lagi untuk mengambil kredit pada lembagakeuangan tersebut. Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsinasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh ataskeunggulan suatu pelayanan.

3. Indikator Pelayanan

Zeithml, dkk (dalam Lovelock, 2010: 154)mengungkapkan bahwa indikator pelayanan untuk mengetahuipelayanan dapat dikatakan baik yaitu:

1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga keuangandalam membuktikan eksistensinya yang meliputi fasilitas fisik,perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2) *Liabillity* atau kendalan yaitu kemampuan memberikan pelayananyang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kemampuan untukmembantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dantepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4) *Assurance* atau jaminan yaitu kredibilitas, keamanan, kesopanan,dan kompetensi para pegawai untuk menumbuhkan rasa percayapara nasabah kepada lembaga keuangan.
5) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian tulus, komunikasiyang baik dan memahami keinginan nasabah secara pribadi.

Pelayanan sangat penting untuk diperhatikan oleh setiaplembaga keuangan, karena pelayanan yang baik sangat penting danbermanfaat bagi

nasabah. Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanannya, maka memungkinkan nasabah akan mengambil kreditpada lembaga keuangan tersebut.

F. Prosedur Kredit

1. Pengertian Prosedur Kredit

Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah,terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah.Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabahmemilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atauprosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yangharus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2005:91). Kuncoro (2002: 245) mengungkapkanbahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untukmengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapanpenyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusankredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, danpemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit,dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit sertapengawasan dan pembinaan kredit.

Sebelum memperoleh kredit, debitur terlebih dahulu harusmelalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kreditdan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keasliandokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihaklembaga keuangan. Secara umum prosedur kredit oleh lembagakeuangan adalah sebagai berikut:

1) Pengajuan berkas-berkas pada lembaga keuangan yaitu berupaproposal kredit yang berisi latar belakang perusahaan/kelompokusaha, maksud dan tujuan, besarnya kredit dan jangka waktu, carapengembalian, dan jaminan kredit.
2) Pemeriksaan berkas-berkas, yaitu untuk mengetahui apakah berkaspinjaman yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudahbenar. Jika belum lengkap, maka nasabah diminta untuk segeramelengkapinya dan apabila sampai batas waktu tertentu nasabahtidak sanggup melengkapi kekurangannya, maka permohonankreditnya dapat dibatalkan.
3) Wawancara pertama, merupakan penyelidikan kepada calonpeminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam.
4) Peninjauan lokasi, yaitu kegiatan pemeriksaan ke lapangan denganmeninjau berbagai obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan.Kemudian hasilnya dicocokkan dengan hasil wawancara pertama.
5) Wawancara kedua, merupakan bagian perbaikan berkas, jikamungkin ada kekurangan pada saat setelah dilakukan peninjauanlokasi di lapangan.
6) Penilaian dan analisis kebutuhan modal, merupakan kegiatan yangdilakukan dalam rangka menilai kebutuhan kredit yang sebenarnya.
7) Keputusan kredit, yaitu menentukan apakah kredit akan diterimaatau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya.

8) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya, yaitu kegiatan yangmerupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akadkredit.
9) Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yangdiperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di lembagakeuangan yang bersangkutan.
10) Penyaluran/penarikan yaitu pencairan atau pengambilan uang darirekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambilsesuai ketentuan dan tujuan kredit.
11) Penilaian kredit dilakukan sebelum fasilitas kredit diberikan makalembaga keuangan harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikanbenar-benar akan kembali.

Menurut Firdaus dan Ariyanti (2009: 91) tahapan prosespemberian kredit yaitu:

1) Persiapan Kredit (*Credit Preparation*)
   Kegiatan tahap permulaan dengan maksud untuk saling mengetahuiinformasi dasar antara calon debitur dengan lembaga keuangan,terutama calon debitur baru, biasanya dilakukan melalui wawancaraatau cara-cara lain.
2) Analisis atau Penilaian Kredit (*Credit Analysis/Credit Appraisal*)
   Penilaian yang mendalam tentang keadaan usaha atau proyekpemohon kredit.
3) Keputusan Kredit (*Credit Decision*)
   Berdasarkan laporan hasil analisis kredit, maka pihak lembagakeuangan melalui pemutusan kredit, dapat memutuskan permohonan kredit tersebut layak untuk diberi kredit atau tidak. Jika tidak dapatdiberikan, maka permohonan tersebut harus ditolak melalui suratpenolakan, bila permohonan layak diberikan, maka dituangkandalam surat keputusan kredit yang memuat beberapa persyaratantertentu.
4) Pelaksanaan dan Administrasi Kredit (*Credit Realization* dan *Credit Administration*)

Kedua belah pihak (kreditur dan debitur) menandatangani perjanjiankredit beserta lampiran-lampirannya.

5) Supervisi Kredit dan Pembinaan Debitur (*Credit Supervision* dan*Follow Up*)
   Supervisi/pengawasan/pengendalian kredit dan pembinaan debiturpada dasarnya yaitu upaya pengamanan kredit yang telah diberikanoleh lembaga keuangan dengan jalan terus memantau/memonitordan mengikuti jalannya perusahaan (secara langsung atau tidaklangsung), serta memberikan saran/nasihat dan konsultasi agarperusahaan/debitur berjalan baik sesuai dengan rencana, sehinggapengembalian kredit akan berjalan dengan baik pula.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, prosedur kreditmerupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untukmelayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supayaproses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Tahapan tersebutdimulai dari pengajuan proposal kredit oleh nasabah ke lembagakeuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atau tidak, sampai kredit tersebut dapatterealisasi dalam bentuk pencairan atau pengambilan uang olehnasabah.

2. Indikator Prosedur Kredit

Kuncoro (2002) mengungkapkan bahwa indikatorprosedur kredit terdiri dari:

1) Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak lembaga keuangan untukmencairkan permohonan kredit dari pemohon sesuai dengankesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
2) Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kreditdimana lembaga keuangan memberikan kemudahan dalammengambil kredit, atau lembaga keuangan mempermudahmasyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
3) Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit danpelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada lembagakeuangan. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorongkembali nasabah dalam pengambilan kredit.
4) Persyaratan yaitu syarat pada saat nasabah melakukan transaksi, atausaat nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannyapersyaratan antara pihak nasabah dengan lembaga keuangan.

Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit,kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Padadasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan antarapihak lembaga keuangan dengan nasabah saat pengambilan kredit. Selain itu diperlukan oleh pihak lembaga keuangan dalammemudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksana pada saatpelayanan pengambilan kredit, dan diperlukannya persyaratanpersyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

G. Bank

1. Pengertian Bank

Di Indonesia terdapat banyak lembaga keuangan yang tentunya mengeloladana masyarakat. Lembaga keuangan tersebut terdiri atas lembaga keuangan bankdan bukan bank. Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangandalam ekonomi modern yang melayani masyarakat pemakai jasa keuangan.

Jenis lembaga keuangan yang paling dominan dalam sistem keuangan adalah bank. Bank bukanlah sesuatu hal yang asing pada masa sekarang ini. Bankmerupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran penting dalam mendorongpertumbuhan perekonomian suatu negara. Kata bank berasal dari bahasa Italia "*banca*" berarti tempat penukaran uang. Bank dikatakan sebagai badan usaha yangkegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan kemudianmengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kasmir (2013 : 11), mendefinisikan Bank adalah ”Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa banklainnya”. Sedangkan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana darimasyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan tarafhidup rakyat banyak.

Dapat disimpulakan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitumenghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank,sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatanmenghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuksimpanan giro, tabungan, dan deposito.

2. Fungsi Bank

Bank memiliki kegiatan yang berkaitan dengan perekonomian dankeuangan. Bank mempunyai tiga fungsi utama, diantaranya :

a. Menghimpun Dana dari Masyarakat

   Fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yangkelebihan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuksimpanan. Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keamananatas dana yang disimpannya, selain itu besaran imbalan atas dana yangdisimpan juga menjadi kebutuhan bagi masyarakat.

b. Menyalurkan Dana kepada Masyarakat

Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yangmembutuhkan dana. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan dari dana yangdisalurkan. Penyaluran dana kepada masyarakat sebagian besar berupa kredit.

c. Pelayanan Jasa Perbankan

Selain dua fungsi sebelumnya, bank juga mempunyai fungsi untukmemberikan pelayanan jasa perbankan dalam rangka memenuhi kebutuhanmasyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Produk pelayanan jasa bank yangditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapatdiberikan oleh bank. Aktivitas pelayanan jasa tersebut, bank akan menerimapendapatan non bunga yang biasa disebut *fee based income*.

3. Manfaat Bank

Peran bank sebagai lembaga keuangan yang sangat membantu masyarakatuntuk mempermudah mereka dalam melakukan kegiatan ekonomi sehari-hari.Manfaat lain yang akan diperoleh pengguna jasa bank dari peran perbankan iniadalah sebagai berikut :

1) Working Balance

Yaitu bermanfaat sebagai penunjang prosedur transaksi harian suatu bisnissehingga dapat mempermudah proses penerimaan dan pengeluaran daritransaksi tersebut.

2) Investment Fund

Yaitu bermanfaat sebagai tempat berinvestasi dengan harapan mendapat hasildari penanaman investasi berupa bunga.

3) Saving Purpose

Yaitu bermanfaat sebagai tempat yang memberikan jaminan keamanan untukpenyimpanan uang. Sehingga terhindar dari pencurian secara fisik maupunadanya inflasi, devaluasi, dan depresiasi secara moril.

4. Sumber Dana Bank

Sumber dana bank merupakan usaha bank dalam menghimpun dana untukmembiayai kegiatan operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsi bank dalam lembagakeuangan yang kegiatannya adalah dalam bidang jual beli uang. Sebagai lembaga keuangan, maka dana merupakan persoalan bank yangpaling penting, tanpa dana bank tidak akan dapat berbuat apa-apa dan tidak dapatberfungsi sama sekali. Dana bank adalah uang tunai yang dimiliki bank ataupunaktiva lancar yang dikuasai bank dan setiap waktu dapat diuangkan. Uang tunaiyang dimiliki ataupun yang dikuasai bank tidak berasal dari bank itu sendiri, tapijuga berasal dari orang lain, uang pihak lain yang “dititipkan” pada bank dansewaktu-waktu akan diambilnya kembali baik sekaligus maupun secara berangsur-angsur.

Sumber dana yang dapat dipilih sesuai dengan penggunaan dana. Sumber-sumber dana yang dapat diperoleh dari sumber modal sendiri atau modal pinjaman dari masyarakat atau lembaga keuangan lainnya. Adapun jenis sumber-sumber dana bank tersebut :

1) Dana pihak kesatu (yang bersumber dari pihak bank itu sendiri)

   Dana pihak kesatu adalah dana dari modal sendiri yang berasal dari parapemegang saham. Baik para pemegang saham sendiri, maupun pihak pemegang saham yang ikut mendirikan bank usaha tersebut pada waktukemudian, termasuk para pemegang saham *public*. Dalam neraca bank danamodal sendiri tertera dalam rekening modal dan cadangan yang tercantumpada sisi passiva (*liabilities*).

2) Dana pihak kedua (bersumber dari lembaga keuangan lain)

   Dana pihak kedua adalah dana yang berupa pinjaman dari luar. Yang terdiriatas dan-dana sebagai berikut :

   a. Call Money

   Adalah pinjaman dari bank lain yang berupa pinjaman harian antar bank.Pinjaman ini diminta apabila ada kebutuhan mendesak yang diperlukanbank, jangka waktu *call money* biasanya tidak lama sekitar satu minggu,satu bulan dan bahkan hanya beberapa hari saja. Jika jangka waktupinjaman hanya satu malam saja, pinjaman itu disebut *over night call money*.

   b. Pinjaman Biasa Antar Bank

   Adalah pinjaman dari bank lain yang berupa pinjaman biasa denganjangka waktu relatif lama. Pinjaman ini umumnya terjadi jika antar bankpeminjam dan bank yang memberikan pinjaman kerja sama dalambantuan keuangan dengan persyaratan-persyaratan tertentu yangdisepakati kedua belah pihak,

jangka waktunya bersifat menengah ataupanjang dengan tingkat bunga relatif lebih lunak.

c. Pinjaman dari Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)

Pinjaman terjadi ketika lembaga-lembaga keuangan tersebut masihberstatus, LKBB ini hampir semua berubah statusnya menjadi bankumum. Pinjaman dari LKBB ini lebih banyak berbentuk surat berhargayang dapat diperjual belikan dalam pasar uang sebelum jatuh tempo daripada berbentuk kredit.

d. Pinjaman dari Bank Sentral (BI)

Adalah pinjaman yang diberikan Bank Indonesia kepada bank untukmembiayai usaha-usaha masyarakat yang tergolong berprioritas tinggi,seperti kredit-kredit program, misalnya kredit investasi pada sektorsektor ekonomi yang harus ditunjang sesuai dengan petunjukpemerintahan.

3) Dana Pihak Ketiga (yang berasal dari masyarakat)

Dana pihak ketiga adalah dana yang dihimpun oleh bank yang berasal darimasyarakat.Sumber dana dari masyarakat merupakan sumber dana yangterpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilanbank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Penghimpundana dari masyarakat dapat dikatakan relatif lebih mudah jika dibandingkandengan sumber dana lainnya, selain itu dapat dilakukan secara efektif denganmemberikan berbagai fasilitas yang menarik lainnya seperti hadiah, ATM,dan pelayanan yang memuaskan.

Keuntungan lain dari dana yang bersumber dari masyarakat adalah jumlahyang tidak terbatas, baik berasal dari perseorangan (rumah tangga), perusahaan maupun lembaga masyarakat lainnya. Sedangkan kerugiannyaadalah biayanya relatif lebih mahal jika dibandingkan dana dari modalsendiri, misalnya untuk biaya bunga dan biaya promosi.

5. Jenis Bank

Praktik perbankan di Indonesia saat ini yang diatur dalam Undang-UndangPerbankan memiliki beberapa jenis bank. Menurut Kasmir (2013 : 10) jenis bankbermacam-macam tergantung pada cara penggolongannya yaitu berdasarkan hal-hal sebagai berikut :

1) Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya
   Bank sesuai fungsinya dibedakan menjadi bank sentral, bank umum, danbank perkreditan rakyat.
   a) Bank Sentral
      Bank Sentral merupakan bank yang berfungsi sebagai pengatur bankbank yang ada dalam suatu negara. Bank Sentral yang ada di Indonesiaadalah Bank Indonesia. Bank Indonesia adalah lembaga negara yangindependen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas daricampur tangan pemerintah dan atau pihak lain. Tujuan bank Indonesiaadalah untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah.Bank yang melaksanakan kegiatan usaha bank secarakonvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannyamemberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
   b) Bank Umum
      Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secarakonvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalamkegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yangdiberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikanseluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bankkomersial (commercial bank).
   c) Bank Perkreditan Rakyat
      Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakankegiatan usaha secara konvensional atas berdasarkan prinsip syariah yangdalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam

lalu lintas pembayaran.Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bankumum. BPR dalam melakukan kegiatannya tidak sama dengan kegiatanyang dilakukan oleh bank konvensional (bank umum). BPR tidak dapatmemberikan pelayanan dalam lalu lintas pembayaran atau giral.

2) Jenis Bank berdasarkan kepemilikannya

Bank dilihat dari segi kepemilikannya, artinya siapa yang memiliki banktersebut. Dari segi kepemilikannya, bank dibagi menjadi bank milikpemerintah, bank milik swasta nasional, bank milik asing, dan bankcampuran.

a) Bank Milik Pemerintah

Bank Milik Pemerintah atau yang lebih dikenal dengan bank pemerintahmerupakan bank yang kepemilikannya berada dibawah pemerintah. Bankmilik pemerintah didirikan oleh pemerintah,dan pada awalnya seluruh sahamnya adalah milik pemerintah. Dalamakta pendirian bank pemerintah, tertuang jelas bahwa pemilik banktersebut adalah pemerintah yang diwakili Badan Usaha Milik Negara(BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yangkepemilikannya dibawah pemerintah daerah.

b) Bank Milik Swasta Nasional

Bank Swasta Nasional merupakan bank yang didirikan oleh swasta baikindividu, maupun lembaga, sehingga seluruh keuntungan akan dinikmatioleh swasta, begitu pula sebaliknya. Dalam pemodalannya, bank swastamemiliki sumber dana individu ataupun lembaga dan dalam aktapendiriannya juga atas nama individu atau lembaga.

c) Bank Milik Asing

Bank Asing merupakan bank yang didirikan oleh pemerintah asingataupun swasta asing. Bank asing berkantor pusat diwilayah negaraIndonesia. Bank asing yang ada di Indonesia, merupakan cabang ataupunperwakilan dari bank asing yang berkantor pusat di negaranya masingmasing. Seluruh modalnya dimiliki oleh asing, sehingga keuntunganmaupun kerugiannya akan menjadi milik asing pula.

d) Bank Campuran

Bank Campuran merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh swastaasing dan nasional. Meskipun pemilik bank campuran adalah pihak asingdan pihak dalam negeri, akan tetapi kepemilikan saham mayoritasnyadimiliki oleh swasta nasional.

3) Jenis Bank dilihat dari segi status

a) Bank Devisa

Bank Devisa merupakan bank yang dapat melakukan aktivitas transaksike luar negeri dan atau transaksi yang berhubungan dengan mata uangasing. Produk yang ditawarkan bank devisa lebih lengkap disbandingdengan produk yang ditawarkan non devisa.

b) Bank Non Devisa

Bank Non Devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untukmelakukan kegiatan seperti bank devisa. Transaksi yang dilakukan olehbank non devisa hanya terbatas pada transaksi dalam negeri dan ataumenggunakan mata uang rupiah saja.

4) Jenis Bank dari segi cara menentukan harga
   a) Bank Konvensional
      Bank yang dalam penentuan harga menggunakan bunga sebagai balas jasa.Balas jasa yang diterima oleh bank atas penyaluran dana kepadamasyarakat, maupun balas jasa yang dibayar oleh bank kepadamasyarakat atas penghimpunan dana. Dalam memeberikan balas jasakepada bank yang menempatkan dananya, bank konvensioanl memberikan balas jasa berupa bunga untuk produk simpanan. Di sisilain, bank akan mendapatkan bunga atas pinjaman yang diberikan kepadanasabah dan imbal jasa dari transaksi jasa perbankan.
   b) Bank Syariah
      Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam,maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuanketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bertansaksi secara Islam. Bank Syariah merupakan bank yangkegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidakmembebankan bunga, maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.Imbalan yang diterima bank syariah, maupun yang dibayarkan kepadansabah tergantuk dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.

H. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhikeputusan pengambilan kredit. Pelayanan diartikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kemudahan nasabah dalammengambil kredit. Lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yangbaik kepada nasabahnya, baik dari pelayanan karyawan maupun tempat lokasi lembaga keuangan yang baik dan nyaman. Jika kualitas pelayananbaik, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap lembagakeuangan dan akan

memungkinkan nasabah akan mengambil kredit padalembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa kurangbaik dan kurang memuaskan maka akan membentuk sikap negatif danmenyebabkan kurangnya loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruhterhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah.

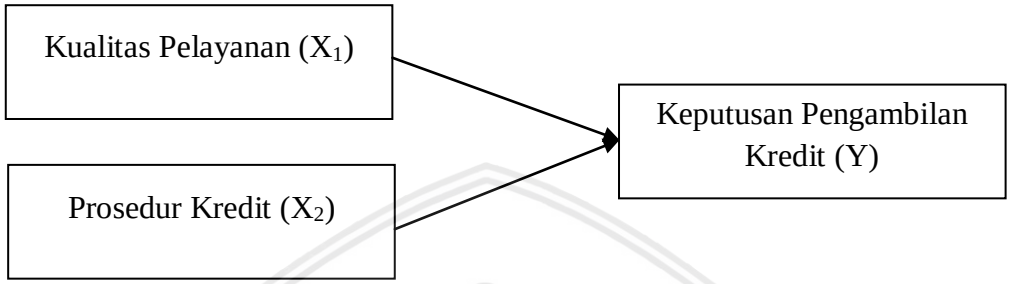
2. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembagakeuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kreditsupaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Prosedur kredit yangpersyaratannya mudah dan cepat dalam proses pengajuannya, akanmeningkatkan minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada lembagakeuangan, tetapi apabila persyaratan kreditnya sulit dan prosesnya lamamaka akan menurunkan minat calon nasabah untuk mengambil kredit padalembaga keuangan. Jadi prosedur kredit memiliki pengaruh yang besardalam mendorong nasabah untuk mengambil kredit.

I. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

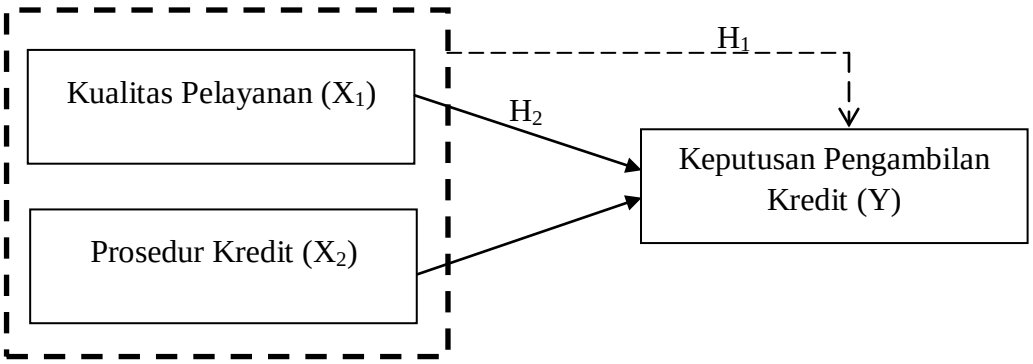
"Model konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, kejadia, dan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial" (Singarimbun, 2006:33). Model konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Konsep

2. Model Hipotesis

"Hipotesis merupakan jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya melalui riset. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data" (Suliyanto, 2009:53). Untuk lebih memahami tentang hubungan antara variabel dependen (kualitas pelayanan dan prosedur kredit) dengan variabel indepeden (keputusan pengambilan kredit) yang digunakan dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan model hipotesis yang akan digunakan sebagai berikut :



H_3

Gambar 2: Model Hipotesis

Keterangan:

⟶ Pengaruh secara parsial

⇢ Pengaruh secara simultan

Berdasarkan model hipotesis, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. H_1 = Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

b. H_2 = Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

c. H_3 = Prosedur Kredit (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kreditterhadap Keputusan Pengambilan Kreditdigolongkan penelitian eksplanatori (*explanatory research)*. Menurut Singarimbun (2006:8) penelitian eksplanatori adalah penelitian dengan melakukan pengumpulan data sedemikian rupa untuk menjelaskan hubungan sebab akibat (kausal) antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis sehingga memungkinkan diperoleh suatu kesimpulan.Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa penelitian *explanatory* dapat berguna untuk menjelaskan adanya pengaruh variabel-variabel yang diuji dengan menggunakan pengujian statistik. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang yang beralamat di Jl. Kawi No. 20-22, Malang.

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Variabel

Arikunto (2010:131) menyatakan, ”Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam suatu penelitian minimal terdapat dua variable. Masing-masing variabel itu berfungsi sebagai Variabel *Independen* (X) dan Variabel *Dependen* (Y).”

Variabel *Independen* (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau sebagai variabel penyebab, dan variabel *Dependen* (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel akibat. Adapun dalam penelitian ini variabel *Independen* yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) sedangkan variabel *Dependen* yaitu Keputusan Pengambilan Kredit(Y).

2. Definisi Operasional

Nazir (2011:126) menyatakan, “Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti atau menspesifikasi kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.” Pada penelitian ini untuk menjelaskan konsep yang telah ada dan untuk membatasi secara jelas suatu penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas

1) Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan.

Indikatorpelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada suatulembaga keuangan yaitu:

a) *Tangibles* atau bukti fisik
b) *Liabillity* atau kendalan
c) *Responsiveness* atau daya tanggap
d) *Assurance* atau jaminan
e) *Empathy* atau empati

2) Prosedur Kredit (X_2)

Prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kreditsupaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Indikator-indikatorprosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit adalah sebagaiberikut:

a) Realisasi kredit
b) Kemudahan prosedur
c) Kecepatan pelaksanaan
d) Persyaratan

b. Variabel terikat yaitu Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Keputusan pengambilan kredit adalah suatu proses pengambilankeputusan kredit dari beberapa alternatif yang ada setelah melaluibeberapa tahapan proses dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.Indikator-indikator keputusan pengambilan kredit yang dilakukan olehnasabah yaitu:

a) Persepsi melihat kinerja karyawan

b) Kepuasan akan kredit yang ditawarkan

c) Penyediaan informasi pada saat diminta

d) Kepercayaan terhadap kelompok acuan

e) Pertimbangan pelayanan.

Adapun variabel, indikator dan item dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2Variabel, Indikator, dan *Item*

Variabel	**Indikator**	***Item***
Kualitas Pelayanan (X_1)	*Tangibles*	a) Fasilitas dan perlengkapan padaperusahaan untuk melayani nasabah sudah lengkap b) Perusahaan memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman untuk nasabah
	Liabillity	a) Pelayanan prusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan b) Perusahaan bertanggung jawab ataskesalahan yang dilakukan oleh pihak perusahaan
	Responsiveness	a) Karyawan sigap atau cepat dalam melayani nasabah atau masalah yang dihadapi nasabah b) Pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan sesuai dengan apa yang saya minta dalammenyelesaikan masalah.
	Assurance	a) Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah. b) Karyawan memiliki memiliki sikap atau etika yang baik dalam melayani nasabah
	Empathy	a) Adanya perhatian yang diberikan oleh karyawan dalam memahami keinginan nasabah b) Perusahaan memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya.
Prosedur Kredit (X_2)	Realisasi kredit	a) Kredit yang diterima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian

		b) Tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit.

Lanjutan tabel		
	Kemudahan prosedur	a) Dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil b) Dapat dengan mudah memahami prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan
	Kecepatan pelaksanaan	a) Pelaksanaan prosedur kredit tergolong cepat b) Proses pencairan dana kredit yang diajukan nasabah terbilang cepat
	Persyaratan	a) Persyaratan kredit yang diterapkan tidak berbelit-belit b) Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit mudah dilaksanakan.
Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	Persepsi melihat kinerja karyawan	a) Karyawan perusahaan sudah melakukan pelayanan dengan baik b) Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sudah memuaskan
	Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	a) Kredit yang diberikan oleh perusahaan mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan b) Mudah dalam melakukan angsuran kredit padaperusahaan
	Penyediaan informasi pada saat diminta	a) Cukupnya informasi tentang pengambilankredit pada perusahaan b) Informasi yang disampaikan oleh karyawan sudah jelas
	Kepercayaan terhadap kelompok acuan	a) Keputusan untuk mengambil kredit dipengaruhi oleh orang lain b) Mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit pada perusahaan
	Pertimbangan pelayanan	a) Pelayanan yang diberikan menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit. b) Mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit

Sumber: Data Diolah

3. Skala Pengukuran

Setelah ditetapkan item-item dari variabel yang ada, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut, dimana untuk mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala linkert. “Skala Linkert digunakan untuk menhukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 2010:132), yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian ini, maka setiap variabel diberi skala 1 samapai 5, dimana jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala linkert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan skor sebagai berikut:

1= kategori sangat tidak setuju (STS), diberi skor 1

2 = kategori tidak setuju (TS), diberi skor 2

3 = kategori kurang setuju (KS), diberi skor 3

4 = kategori setuju (S), diberi skor 4

5 = kaegori sangat setuju (SS), diberi skor 5

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2010:119) menyatakan, ”Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”Berdasarkan definisi tersebut, populasi merupakan objek atau subjek yang beraa pada suatu wilayah yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalahdebitur Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang yang mengajukan kredit mikro pada tahun 2016-2017, yaitu berjumlah 975.

2. Sampel

Sugiyono (2010:120) menyatakan, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling*. Sampling yang akan diambil dalam penelitian ini digunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (Prasetyo & Jannah, 2005:13) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N.e^2)}$$

Keterangan:
n : ukuran sampel
N : ukuran populasi
e : persen ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (digunakan 10%)

Maka:

$$n = \frac{975}{1 + 975.(0{,}1^2)}$$

= 90,54

= 91 orang

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Arikunto (2010:161) menyatakan, "Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun langkah." Data yang dikumpulkan dalam penelittian ini ada dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari perusahaan yang bersangkutan baik yang diperoleh dari pimpinan maupun karyawan dengan cara mengumpulkan atau mengolah sendiri data responden secara langsung. Dalam hal ini yang digunakan sebagai data primer adalah hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang telah ada pada perusahaan. Dokumen tersebut antara lain seperti gambaran umum perusahaan yang terdiri dari visi, misi, dan nilai perusahaan, struktur organisasi, daftar jumlah karyawan, serta panitia maupun fasilitas keselamatan dan kesehatan kerja di perusahaan.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Menyebarkan Kuesioner

Sebagai alat utama dalam pengumpulan data yang berupa suatu daftar pernyataan atau pertanyaan yang diajukan secara tertulis dan disebarkan langsung kepada responden untuk dijawab dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Data yang diperoleh dari kuesioner itu merupakan data primer dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dapat meliputi jumlah karyawan, strukur organisasi, dan lain sebagainya sebagai data sekunder untuk mendukung penelitian.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku literatur atau karya ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3. Instrumen Penelitian

Arikunto (2010:203) menyatakan, “Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.” Sesuai dengan metode pengumpulan data, maka instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner.Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara

terstruktur dan dibagikan kepada responden, yaitu nasabah Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kevalidan dan keterandalan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Pengujian validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical for Product and Service Solution*). Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan kuesioner menunjukkan konsistensi di dalam mengukur gejala yang sama.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, dan instrumendikatakan valid bila mampu mengukur secara akurat objek yang diukur. Sunyoto (2009:72) menyatakan, “Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.” Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan data. Hasil penelitian yang valid terjadi apabila terdapat kesamaan antara data yang

terkumpul dengan data yang sesungguhnya pada objek yang diteliti. Pada penelitian ini uji validitas menggunakan teknik uji validitas yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan tiap butir item dengan skor totalnya. Rumus uji yang digunakan, yaitu rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Arikunto, 2010:213), sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X^2) n\sum Y^2 - (\sum Y)\}}}$$

Keterangan:
r = koefisien korelasi
n = banyaknya sampel
X = skor item x
Y = skor item y

Sugiyono (2010:166) menyatakan, "Instrumen peneliian dikatakan valid apabila koefisiennya lebih dari atau sama dengan 0,3." Apabila nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan 0,3 maka hasilnya valid, namun jika r_{hitung} lebih kecil dari 0,3 maka hasilnya tidak valid. Pengujian validitas indikator masing-masing variabel penelitian ini menggunakan SPSS (*Statical Product and Service Solutions*) *for Windowsver 20.00*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila diuji lagi dua kali atau lebih. "Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik" (Arikunto, 2010:221). Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Arikunto (2010:239) mengemukakan untuk mengetahui

alat ukur itu reliabel atau tidak dalam penelitian ini, diuji dengan rumus *Alpha Conbrach* yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t}\right)$$

Keterangan:
r = reliabilitas instrumen
k = banyaknya butir pertanyaan
$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butiran
$\sigma^2 t$ = varians total

Berdasarkan rumus *Alpha Conbrach*, suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki koefisien sebesar 0,6 dan sebaliknya apabila suatu instrumen memiliki koefisien lebih kecil dari 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statical Product and Service Solutions*) *for Windowsver 20.00*.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara

tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) *product moment*.Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

H_0 : r = 0, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

H_1 : r ≠ 0, terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan mengggunakan korelasi *product moment* menghasilkan nilai masing-masing butir pernyataan dengan skor butir pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Item	r	Keterangan
X1.1	0.608	Valid
X1.2	0.594	Valid
X1.3	0.542	Valid
X1.4	0.661	Valid
X1.5	0.657	Valid
X1.6	0.686	Valid
X1.7	0.662	Valid
X1.8	0.702	Valid
X1.9	0.578	Valid
X1.10	0.446	Valid

X2.1	0.746	Valid
X2.2	0.679	Valid
X2.3	0.690	Valid
X2.4	0.640	Valid
X2.5	0.582	Valid
X2.6	0.654	Valid
X2.7	0.608	Valid
X2.8	0.574	Valid
Y1.1	0.672	Valid
Lanjtan Tabel		
Y1.2	0.616	Valid
Y1.3	0.578	Valid
Y1.4	0.610	Valid
Y1.5	0.616	Valid
Y1.6	0.632	Valid
Y1.7	0.585	Valid
Y1.8	0.520	Valid
Y1.9	0.602	Valid
Y1.10	0.430	Valid

Sumber: Data Diolah

Dari Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r butir pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap butir variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah

apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,811	Reliabel
2	Prosedur Kredit (X2)	0,796	Reliabel
3	Keputusan Pembelian Kredit (Y)	0,764	Reliabel

Sumber: Data Diolah

Dari Tabel 4diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

G. Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menguji model dan hubungan yang dikembangkan dalam penelitian. Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh sumber data terkumpul. Singarimbun (2006:263) menjelaskan,"Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterprestasikan." Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik lokasi penelitian responden yang kemudian diikuti dengan distribusi frekuensi variabel. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah dalam tabel yang selanjutnya akan dibahas secara deskriptif. "Analisis deskriptif merupakan

analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi" (Sugiyono, 2010:206).

2. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel-variabel yang dipergunakan akan dilakukan analisa lebih lanjut dengan menggunakan uji asumsi klasik dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada penyimpangan terhadap variabel-variabel yang ada dan untuk mendapatkan kesimpulan statistik yang dapat dipertanggungjawabkan. Uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal (adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2011:105).

Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan *tolerance* dan *Variance Inflantion Factor*(VIF). *Tolerance* mengukur varibilitas variabel bebas

yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena VIF=1/tolerance) dan menunjukkan adanya kolineritas yang tinggi. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,1 atau sama dengan VIF dibawah 10 (Ghozali. 2011:106).

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Cara pendekatan asumsi normalitas adalah berdasarkan grafik dan uji statistik.

Pendeteksian normalitas melalui grafik adalah dengan melihat garis histogram, suatu data yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal (Ghozali, 2011:160). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi normalitas (Ghozali, 2011:163).

Sedangkan dengan uji statistik, metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan ketentuan jika nilai sig. (p-value) > 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksi heteroskedastisitas bisa menggunakan grafik dan uji statistik. Cara mendeteksi heteroskedastisitas dengan grafik adalah melalui scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Dasar analisis:

1) Jika pada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisias.
2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

3. Analisis Statistik Inferensial

Analisis inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk pengambilan kesimpulan tentang karakteristik populasi. Menurut Sugiyono (2010:207), "Teknik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu diberlakukan secara *random*". Analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sunyoto (2009:9), dikatakan analisis linier berganda jika pengukuran antar variabel melibakan lebih dari satu variabel bebas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana eratnya hubungan variabel antara varibel bebas dengan variabel terikat, serta digunakan untuk mengetahui masukan dari masing-masing sub variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui sub variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu dengan bantuan *SPSS for Windows*,dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:
Y = variabel terikat
a = konstanta
X_1X_2 = variabel bebas
b_1b_2 = koefisien regresi parsial

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui secara bersama-sama (simultan) antara variabel dependen dengan variabel independen maka digunakan uji F yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus uji F menurut Sugiyono (2010:256) adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

F = pendekatan distribusi probabilitas
R^2 = koefisien korelasi ganda
k = jumlah vaariabel bebas (independen)
n = jumlah anggota sampel

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah jika nilai sig. F lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, namun apabila nilai sig. F lebih besar dari 0,05 maka secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahuipengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) secara persial dengan variabel terikat (Y). Rumus uji t yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010:260):

$$t = \frac{r_p\sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r_p^2}}$$

Keterangan:
r_p = korelasi parsial yang ditemukan
N = jumlah sampel
t = t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

Ketentuan penerimaan atau penolakan adalah sebagai berikut:

- H_a= Jika signifikan $t \leq \alpha$ maka secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap vaariabel terikat.
- H_0=Jika signifikan $t > \alpha$ maka secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milikpemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI)didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama*Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan danSimpanan Milik Kaum Priayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiritanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja pada periodesetelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1disebutkan bahwa Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai Bank Pemerintah pertamadi Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan padatahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulaiaktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah namamenjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburandari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudianberdasarkan Penetapan

Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintergrasikanke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentangpembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuanbaru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks-BKTN)diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkanNHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undangPokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undangBank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai BankSentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impordipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan BankEkspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan PeraturanPemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank RakyatIndonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

Penawaran umum saham perdana (*Initial Public Offering* ("IPO")) meliputipenawaran kepada masyarakat internasional dan penawaran kepada masyarakatIndonesia. BRI menyerahkan pendaftarannya kepada Badan Pengawas Pasar Modaldan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) dan pernyataan pendaftaran

tersebut telahmenjadi efektif berdasarkan Surat Ketua Bapepam dan LK No. S-2646/PM/2003tanggal 31 Oktober 2003. Penawaran umum saham perdana BRI meliputi3.811.765.000 lembar saham dengan nilai nominal Rp500 (Rupiah penuh) per lembarsaham dengan harga jual Rp. 875 (Rupiah penuh) per lembar saham di Surabaya(sekarang Bursa Efek Indonesia) pada tanggal 10 November 2003 dan pada saat yangbersamaan seluruh saham Bank Rakyat Indonesia juga dicatatkan.

Anggaran Dasar Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk mengalami beberapa perubahan yaitu:

a) Anggaran Dasar PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., yang seluruhperubahannya dimuat dalam Akta No. 51 tanggal 26 Mei 2008 yang telahdisetujui Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No.AHU-48353.AH.01.02Tahun 2008 tanggal 06 Agustus 2008 beserta perubahan-perubahannya.
b) Akta Penyertaan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan(PERSERO) PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk disingkat PT. Bank RakyatIndoesia (Persero) Tbk No.51tanggal 26 Mei 2008
c) Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar BiasaPerusahaan Perseroan (PERSERO) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk disingkatPT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Nomor 7 Tanggal 13 Februari 2009
d) Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar BiasaPerusahaan Perseroan (PERSERO) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk

disingkatPT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Nomor 4 Tanggal 2 Februari 2009

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang didirikan sejak tahun 1895didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitudengan fokus pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Halini tercermin dari penyaluran KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp6.419,8 milyar. Atas keberhasilannya sebagai bank pertama yang dapat menyalurkankredit mikro (KUR) kepada masyarakat dalam jumlah yang besar, kinerja PT. BankRakyat Indonesia (Persero) Tbk mendapat pujian dari Presiden RI, Susilo BambangYudhoyono pada AFI Global Policy Forum di Bali 27 September 2010.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat makasampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI yang berlokasi di Gedung BRI I, Jl.Jenderal Sudirman Kav. 44-46, Jakarta, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI,170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor CabangKhusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor PerwakilanHongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT,3.705 BRIUNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam melaksanakan fungsinya sebagai lembaga *financial intermediary,*agar dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya tercapai apa yang

telah ditargetkan,berikut ini adalah visi dan misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah :

a. Visi

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasandebitur(*customer is a king*).

b. Misi

a) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakanpelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjangpeningkatan ekonomi masyarakat.

b) Memberikan pelayanan prima kepada debitur melalui jaringan kerja yangtersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesionaldengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.

c) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yangberkepentingan.

3. Lokasi Perusahaan

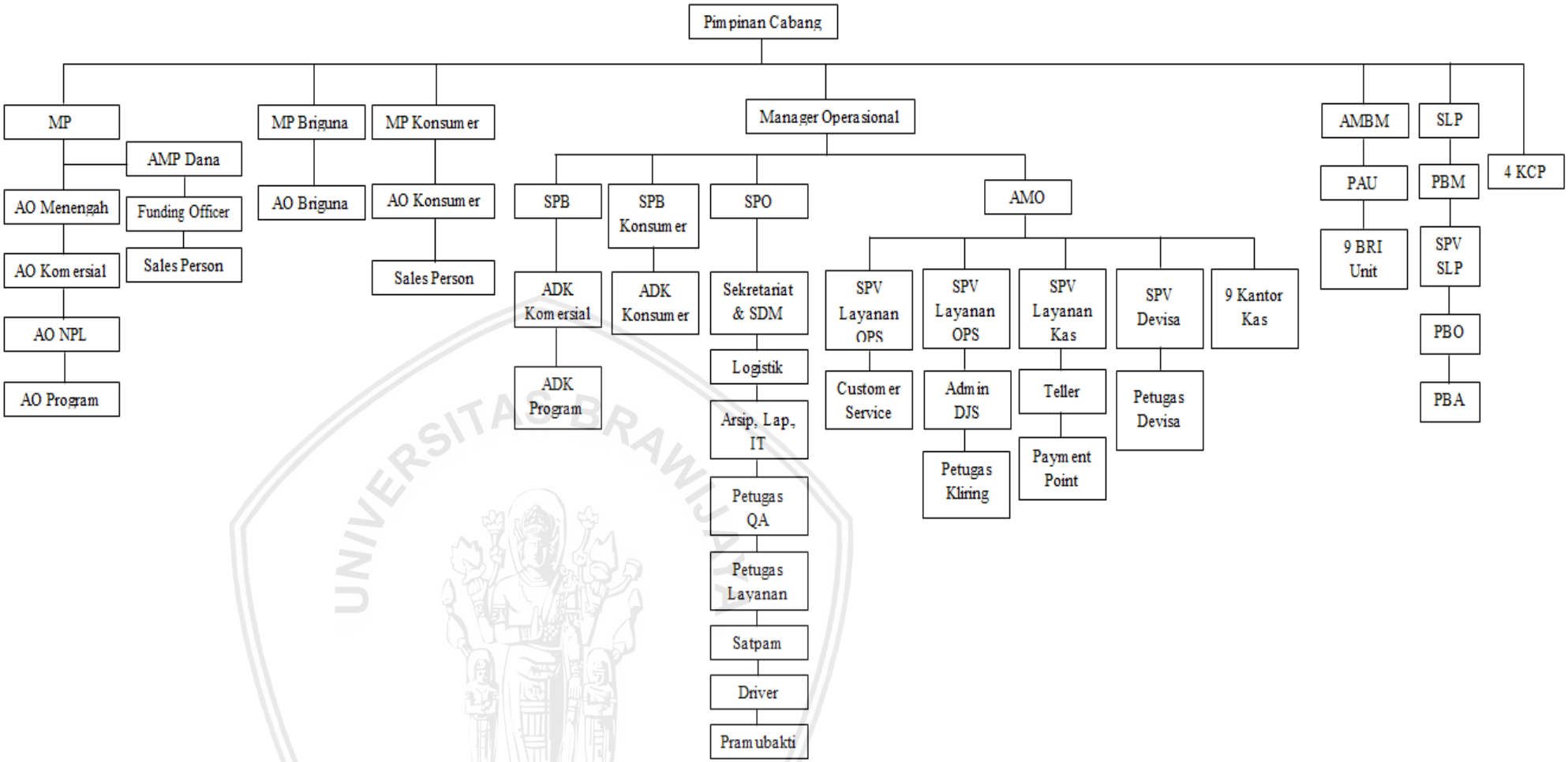
Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang yang beralamat di Jl. Kawi No. 20-22, Malang.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Roda perusahaan dapat bergerak secara efektif dan efesien, jika setiap komponen dalam perusahaan tersebut berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berupaya untuk membagi tugas dan menempatkan

semua sumber daya perusahaan, khuusnya SDM, dalam posisi yang tepat sesuai bidang keahlian masing-masing. Hal ini menjadikan setiap individu yang terdapat dalam perusahaan tersebut memiliki gambaran jelas menenai kedudukan, fungsi, hak dan kewajibannya.Pembagian dan susunan tugas tersebut disebut dengan isitilah struktur organisasi perusahaan.

Bertitik tolak dari potensi dan kondisi wilayah kerjanya, tentunya tidakdapat dihindari adanya persaingan dengan bank lain, mengingat hampir semuaperbankan di Indonesia membuka kantor cabang di Malang. Untuk itu mutlakdiperlukan adanya pelayanan yang lebih baik dan prima yang dalam hal iniperanan Sumber Daya Manusia yang terlatih, memegang peran utama. Selainitu, fasilitas / sarana dan prasarana gedung beserta kelengkapannya merupakanfaktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dalam rangka meningkatkanpelayanan.Struktur organisasi perusahaan adalah sebuah garis hierarki (bertingkat) yang mendeskripsikan kompenen-komponen yang menyusun perusahaan dimana setiap individu (sumber daya menusia) yang berada pada lingkup perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi masing-masing. Berikut adalah struktur organisasi Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang:



Gambar 3. Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang
Sumber: Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang

5. Budaya Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki budaya kerja yang berlakudiseluruh lingkungan wilayah kerja yang mengandung nilai-nilai, bukti-bukti danpedoman yang merupakan ciri khas perusahaan diantaranya :

1) Integritas : Setiap pekerja menjadi satu atau menyatu denganBRI
2) Profesionalisme : Setiap pekerja harus bekerja secara professional
3) Kepuasan Debitur : BRI mengutamakan kepuasan debitur
4) Keteladanan : Setiap pemimpin menjadi teladan bagi bawahannya
5) Penghargaan kepada SDM : BRI memberikan penghargaan kepada pekerja yangdianggap berprestasi.

6. Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Dalam menjalankan fungsinya sebagai *financial intermediary* sebagaimanabank pada umumnya kegiatan operasional atau aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk yaitu menghimpun dana pihak ketiga, pemberian pinjaman danmelayani jasa perbankan. Ketiga jenis aktivitas tersebut diaplikasikan dalam produkproduk yang merupakan bagian dari strategi BRI untuk menarik minat masyarakatuntuk menjadi deposan atau mengajukan pinjaman serta menggunakan jasaperbankan lainnya. Produk yang ditawarkan BRI senantiasa selalu mengikutiperkembangan jaman, teknologi maupun perkembangan dibidang perbankan agarmendapat renpon positif dari masarakat. Produk yang diaplikasikan pada PT. BankRakyat Indonesia (Persero) Tbk dari ketiga jenis aktivitas bank tersebut adalah :

1) Produk Penghimpun Dana

a) Deposito

Produk deposito pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terbagilagikedalam tiga jenis deposito yaitu Deposito BRI Rupiah, Deposito BRI Valas,Deposit On Call (DOC).Deposito BRI Rupiah merupakan jenis produk deposito pada umumnya dalamvaluta rupiah. Deposito BRI Valas merupakan produk deposito dalam valutaasing, jenis valuta asing yang tersedia adalah USD, EUR, SGD, JPY, AUD,BBP, HKD. Deposit On Cal (DOC) BRI merupakan deposito yangmenawarkan keuntungan investasi yang tinggi.

b) Giro

Produk Giro BRI merupakan jenis produk simpanan dimana dalampengambilannya dapat dilakukan kapan saja dengan menggunakan cek ataubilyet giro. Produk giro BRI terbagi kedalam dua jenis diantaranya adalahGiroBRI Rupiah dan GiroBRI Valas.

c) Tabungan

Ada enam jenis produk tabungan yang di sediakan pada PT. Bank RakyatIndonesia (Persero) Tbk diantaranya BritAma, Simpedes, Simpedes TKI,Tabungan HAji, BritAma Dollar dan BritAma Junio.

BritAma merupakan tabungan dari Bank BRI, dengan system Real TimeOnLine di seluruh Indonesia memungkinkan deposan melakukanpenyetoran danpenarikan tunai di Unit Kerja Bank BRI dan dilengkapi denganfasilitas BritAma Prime Card.

Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan matauang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI /Kanca BRI /KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran danpengambilannya tidak diabatasi baik frekuensi maupun jumlahnya,sepanjangmemenuhi ketentuan yang berlaku.

Simpedes TKI adalah tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI untukmempermudah transaksi merek,a termasuk untuk penyaluran / penampungangaji TKI.

Tabungan haji merupakan tabungan bagi umat islam yang ingin menunaikanibadah haji dengan cara menabung pada bank, hingga uangdalam tabunganmuncul barulah pihak bank mendaftarkan deposan untuk diberangkatkan

BritAma Dollar adalah simpanan dalam bentuk mata uang US Dollar untukmemenuhi kebutuhan simpanan dalam mata uang valuta asing.

BritAmaJunio merupakan produk tabungan BRI yang secara khusus dilengkapi fasilitas danfitur yang menarik untuk segment pasar anak sampai remaja.

2) Produk Pemberian Pinjaman

a) Mikro

Jenis kredit yang digolongkan kedalam kredit mikro BRI adalah KUPEDES.KUPEDES adalah kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuksemua sektor ekonomi, ditujukan untuk individual (badan

usaha maupunperorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani di seluruh BRI Unit danTeras BRI.

b) Ritel

Kredit yang tergolong kedalam jenis kredit retail diantaranya adalah KreditAgunan Kas, Kredit Expres, Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, KreditModal Ekspor, Kredit Impor, KMK Konstruksi, Kredit BRIGuna, KreditWaralaba, Kredit SPBU, Kredit Resi Gudang, KMK Talangan SPBU, KreditBatubara, Kredit Mitra HMCC, Kredit Mitra Wika, Kredit WaralabaAlfamart, Kredit Pemilikan Gudang, Kredit Pengadaan Tabung ELpiji 3 Kg,KMK Mitra PP, Kredit Kepada Anggota PDGI, Kredit Kepada PPTKIS danTKI, Kredit Waralaba Apotek K24.

c) Menengah

Golongan kredit menengah (middle) yang disalurkan BRI antara lain KreditAgribisbis dan Kredit Bisnis Umum.

d) Program

Golongan kredit program terdiri dari produk kredit KPEN-RP (KreditPengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi Perkebunan), KKPE (KreditKetahanan Pangan dan Energi), dan KKPE – Tebu.

e) Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan kredit yang saat ini sedangdigalakkan pemerintah melalui bank-bank umum milik pemerintah yangditunjuk, termasuk BRI. Kredit Usaha Rakyat ini diresmikan pada tanggal 5November 2007 yang dananya murni berasal dari dana bank itu

sendiri dandilayani pada Unit-unit BRI. Kredit yang tergolong dalam KUR diantaranyaadalah KUR BRI dan KUR TKI BRI.

3) Produk Jasa Bank

a) Jasa Bisnis

Produk jasa bisnis yang ditawarkan oleh BRI terdiri dari bank garansi, kliring,remittance, SKBDN.

Bank Garansi merupakan fasilitas pinjaman tidak langsung/non direct loandimana Bank BRI memberikan jaminan kepada penerima jaminan (pihakketiga) bahwa debitur/debitur sanggup untuk memenuhi kewajibannya kepada Pihak Ketiga. Khusus dalam layanan Bank Garansi, Bank BRI tidakmengenakan biaya bunga terhadap para debitur pengusaha.

Kliring adalah proses penyampaian suatu surat berharga yang belummerupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebutdisampaikan oleh Bank Penarik, hingga adanya pengesahan oleh BankTertarik melalui lembaga kliring, yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.

Remittance merupakan layanan perbankan BRI kepada debitur untukpengiriman dan penerimaan dana valuta asing (valas) melalui transfer, baikditujukan kepada bank di dalam maupun di luar negeri.

SKBDN merupakan jaminan pembayaran yang diterbitkan oleh Bank BRIatas permintaan pembeli / distributor untuk menjamin pembayaran kepadapenjual / supplier.

b) Jasa Keuangan

Produk jasa keuangan terbagi lagi menjadi beberapa jenis jasa yaitu BillPayment, Penerimaan setoran, transaksi online, transfer dan LLG.

Bill Payment adalah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkanfasilitas ATM dan layanan di Teller BRI.BRI melayani penerimaan setoran seperti pembayaran tagihan listrik, tagihanrekening telepon, pembayarana PBB, pembayaran gaji pegawai, pembayaranpension, dan menerima pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

Transaksi Online atau Transaksi Antar Cabang adalah layanan antar rekeningsecara on line yang dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BRI dan BR Unit yang telah Online, produk yang dapat bertransaksi secara online adalahBRItama dan GiroBRI. Layanan Transfer adalah layanan pengiriman uangdalam bentuk mata uang rupiah dan valas melalui BRI sedangkan Layanan(LLG) Lalu Lintas Giro adalah layanan pengiriman uang ke Bank lain melaluisistem kliring.

c) Kelembagaan

Menerima pembayaran SPP Online bagi mahasiswa perguruan tinggi yangmelakukan kerja sama dengn BRI melalui jaringan online antara bank denganperguruan tinggi yang bersangkutan.

d) *Cash Management* BRI

Solusi layanan perbankan berbasis internet yang memungkinkan debiturmelakukan transaksi keuangan melalui fasilitas online setiap saat.

Fasilitas inikhusus diberikan kepada debitur non-perorangan yang terdiri dari BadanUsaha. Dengan *New Cash Management System* BRI akan memudahkanperusahaan untuk mendapatkan informasi posisi dana dari waktu ke waktu danmemberikan kemudahan dalam bertransaksi melalui sistem perbankan setiapsaat secara *online* sehingga pengelolaan arus dana dapat dilakukan secaracepat dan akurat.

e) E-Banking

Pelayanan jasa-jasa perbankan melalui jaringan internet atau dengan bantuansatelit sehingga memudahkan debitur untuk melakukan setiap transaksisecara online dari mana saja termasuk ketika sedang berada di luar negeri,yang terdiri dari produk ATM BRI, SMS Banking BRI, Phone Banking BRI,dan internet Banking.

f) Treasury

Pelayanan BRI dalam bidang surat berharga yang terdiri dari *ForeignExchange*, *Money Market*, *Fixed Income* dan Produk Derivatif.

g) Internasional

Jasa internasional ini dimaksudkan untuk memberikan jasa bagi debitur BRIyang ada di luar negeri, terdiri dari BRIfast Remittance dan Layanan BankKoresponden.

7. Prosedur Pemberian Kredit Bank BRI

1) Administrasi

Debitur calon debiturmengunjungi Bank Rakyat Indonesiauntuk membuat ataupun mengisi suratketerangan permohonan kredit denganmembawa persyaratan yangsebelumnya telah di ketahui, yaknilegalitas perorangan dan badanusaha/hukum, surat perizinan usaha.Usaha yang baru memulai, minimalusahanya telah berjalan 6 (enam)bulan, perpanjangan jangka waktu,perubahan jumlah, perubahan struktur,tipe dan syarat kredit, restrukturisasimaupun penyelesaian kredit harusdiajukan secara tertulis denganmengajukan surat permohonan olehdebitur dan dicatat oleh ADK dalamregister permohonan kredit (registerSKPP). Customer Service KURmendata beberapa informasi tentangcalon debitur seperti nama, alamat,usaha, lama usaha, dan pengajuanjumlah kredit. Setelah mendata, calondebitur akan dijelaskan mengenaipersyaratan yang harus dilengkapi,angsuran KUR Mikro sesuai plafondan jangka waktu dan bunga. Jika sudahmembawa KTP suami istri, bisalangsung difotocopy dan diberikankepada pihak BRI.

2) *Account Officer* (AO)

Calon debitur menuju bagian*account officer* untuk dibuatkanlaporan kunjungan debitur yangnantinya petugas bank akan mensurveydata-data yang tercantum dalamproposal kredit yang sebelumnya telahdiajukan oleh debitur calon debituruntuk mengetahuiapakah telah sesuai/layak atau tidak,hasil dari kunjungan petugas banktersebut akan dituangkan padalampiran hasil kunjungan debituryang selanjutnya akan diserahkan padapimpinan cabang untuk bahanpertimbangan dan pembelajaranapakah kredit yang diajukan oleh

calondebitur bisadisetujui atau tidak.Calon debitur melengkapisemua persyaratan untuk langkahberikutnya, seperti surat agunan. AOmelakukan prakarsa kredit atasdebitur/calon debitur dalammempertimbangkan efisiensi danefektifitas dalam melakukanpemeriksaan, pembinaan, danmonitoring terhadap debitur/usahanya.Dilakukan pengecekan dengan SistemInformasi Debitur (SID) BI *checking*.Apabila calon debitur tidak sedangmenerima kredit dari bank lain dan*track record*nya baik maka dilanjutkanuntuk tahap selanjutnya.Selain survei, AO jugamencari informasi-informasi daripihak ketiga seperti tetangga sekitarcalon debitur. Tahap ini untukkeperluan pertimbangan pencairankredit dan pembuktian kebenaran datayang diberi oleh calon debitur,menganalisa kelayakan usaha calondebitur dan kelayakan agunan yangdijanjikan.

3) Pimpinan Cabang

Setelah dilakukan survei,pimpinan cabang menimbang apakahcalon debitur tersebut layakmendapatkan pinjaman denganpatokan RPC (*Repayment Capacity*).Apabila RPC terpenuhi, diputuskanpersetujuan kredit beserta plafon kredityang akan diberikan. Tahapselanjutnya dilakukan perjanjian kreditantara pihak BRI dengan debitur KURMikro.Jika pimpinan cabang telahmemberikan persetujuan makadebitur calon debitur menuju bagianadmin kredit untuk proses realisasikredit yang telah diajukan. Tahapterakhir yakni realisasi di Teller. Padasaat realisasi, dokumen atau syarat-syarat sudah harus dilengkapi olehcalon debitur.

B. Gambaran Umum Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada debitur Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang yang berjumlah 91 orang responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Gambaran responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20 tahun - 29 tahun	13	14,3
2	30 tahun - 34 tahun	29	31,9
3	35 tahun - 39 tahun	34	37,4
4	> 40 tahun	15	16,5
Jumlah		**91**	**100**

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 5di atas, dapat diketahui dari 91 orang yang menjadi responden terdapat 13 orang (14,3%) yang berusia antara 20 sampai 29 tahun, 29 orang (31,9%) yang berusia antara 30 sampai 34 tahun, 34 orang (37,4%) yang berusia antara 35 sampai 39 tahun, dan 15 orang (15%) yang berusia lebih dari 40 tahun.

2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki – laki	45	49,5
2	Perempuan	46	50,5

Jumlah	**91**	**100**

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui dari 91 orang yang menjadi responden terdapat 45 orang (49,5%) berjenis kelamin laki-laki dan 46orang (50,5%) sisanya berjenis kelamin perempuan.

3. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambaran responden berdasarkan masa kerja ditunjukkan pada tabel 7 berikut:

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMP	7	7,7
2	SMA	35	38,5
3	Diploma	22	24,2
4	S1	25	27,5
5	S2	2	2,2
Jumlah		**91**	**100**

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 7di atas, dapat diketahui dari 91 orang yang menjadi responden terdapat 7 orang (7,7%) berpendidikan SMP, 35 orang (38,5%) berpendidikan SMA, 22 orang (24,2%), berpendidikan diploma,25 orang (27,5%) berpendidikan S1, 2 orang (2,2%) berpendidikan S2.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan kuisioner yang telah diberikan kepada 91 orang responden, maka untuk mengetahui mayoritas jawaban responden pada masing-masing item dapat dibuat rumus Sturges (Supranto, 2000:64) sebagai berikut :

Interval Kelas (c) = $(X_n - X_1) : k$ ➡ $c = (5-1) : 5$

$c = 4 : 5 = 0,8$

Keterangan:
c = perkiraan besarnya
k = banyaknya kelas
X_n = nilai skor tertinggi
X_1 = nilai skor terendah

Berdasarkan rentang skor dapat ditentukan interval masing-masing kelas adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden

Interval Rata-rata	**Pernyataan**
1 – 1,8	Sangat Tidak Baik
1,9 – 2,6	Tidak Baik
2,7 – 3,4	Sedang
3,5 – 4,2	Baik
4,3 – 5	Sangat Baik

Sumber: Supranto, 2000:64

Berikut ini gambaran jawaban responden untuk variabel Kualias Pelayanan (X_1), Prosedur Kredit (X_2), dan Keputusan Pengambilan Kredit (Y).

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualias Pelayanan(X_1)

Pada variabel Kualias Pelayananterdapat sepuluhbutir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 9berikut:

Tabel 9Distribusi Frekuensi Variabel Kualias Pelayanan(X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
$X_{1.1}$	29	31.87	44	48.35	13	14.29	4	4.40	1	1.10	91	100	4.05
$X_{1.2}$	25	27.47	54	59.34	8	8.79	3	3.30	1	1.10	91	100	4.09
$X_{1.3}$	13	14.29	57	62.64	18	19.78	3	3.30	0	0.00	91	100	3.88
$X_{1.4}$	30	32.97	38	41.76	18	19.78	3	3.30	2	2.20	91	100	4.00
$X_{1.5}$	8	8.79	50	54.95	28	30.77	3	3.30	2	2.20	91	100	3.65

$X_{1.6}$	2	2.20	59	64.84	27	29.67	2	2.20	1	1.10	91	100	3.65
$X_{1.7}$	36	39.56	50	54.95	3	3.30	2	2.20	0	0.00	91	100	4.32
Lanjutan tabel													
$X_{1.8}$	31	34.07	54	59.34	3	3.30	3	3.30	0	0.00	91	100	4.24
$X_{1.9}$	6	6.59	57	62.64	24	26.37	4	4.40	0	0.00	91	100	3.71
$X_{1.10}$	7	7.69	34	37.36	46	50.55	3	3.30	1	1.10	91	100	3.47
													3.91

Sumber : Data primer diolah

Keterangan:
$X_{1.1}$= Fasilitas dan perlengkapan pada perusahaan untuk melayani debitur sudah lengkap
$X_{1.2}$ = Perusahaan memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman untuk debitur
$X_{1.3}$ = Pelayanan prusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan
$X_{1.4}$ = Perusahaan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pihak perusahaan
$X_{1.5}$ = Karyawan sigap atau cepat dalam melayani debitur atau masalah yang dihadapi debitur
$X_{1.6}$ = Pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan sesuai dengan apa yang saya minta dalam menyelesaikan masalah
$X_{1.7}$ = Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani debitur
$X_{1.8}$ = Karyawan memiliki memiliki sikap atau etika yang baik dalam melayani debitur
$X_{1.9}$ = Adanya perhatian yang diberikan oleh karyawan dalam memahami keinginan debitur
$X_{1.10}$ = Perusahaan memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya

Pada Tabel 9dapat diketahui bahwa dari 91responden, untuk butir pertama yaitu Fasilitas dan perlengkapan pada perusahaan untuk melayani debitur sudah lengkapterdapat 29responden atau31,87% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 44responden atau48,35%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 13responden atau14,29%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4responden atau4,40%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1responden atau1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir kedua yaitu Perusahaan memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman untuk debitur, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25responden atau27,47%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau59,34%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8responden atau8,79%,

yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3responden atau3,30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1responden atau1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,09 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir ketiga yaitu Pelayanan prusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau14,29%, yang menyatakan setuju sebanyak 57responden atau62,64%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 18responden atau19,78%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3responden atau 3,30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,88 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butirkeempat yaitu Perusahaan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pihak perusahaan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau32,97%, yang menyatakan setuju sebanyak 38responden atau41,76%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 18responden atau19,78%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3responden atau3,30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2responden atau2,20%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,00 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butirkelima yaitu Karyawan sigap atau cepat dalam melayani debitur atau masalah yang dihadapi debitur,responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8responden atau8,79%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden

atau54,95%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 28responden atau30,77%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau3,30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2responden atau2,20%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,65 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butirkeenam yaitu Pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan sesuai dengan apa yang saya minta dalam menyelesaikan masalah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 2,20%, yang menyatakan setuju sebanyak 59responden atau 64,84%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27responden atau29,67%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2responden atau 2,20%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1responden atau1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,65 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butirketujuh yaitu Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani debitur, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 39,56%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 54,95%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,20%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,32 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sangat baik.

Untuk butirkedelapan yaitu Karyawan memiliki memiliki sikap atau etika yang baik dalam melayani debitur, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 34,07%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 59,34%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3responden atau3,30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,24 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butirkesembilan yaitu Adanya perhatian yang diberikan oleh karyawan dalam memahami keinginan debitur, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 6,59%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 62,64%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 responden atau 26,37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,40%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,71 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butirkesepuluh yaitu Perusahaan memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 7,69%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 37,36%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 46 responden atau 50,55%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%. Butir

tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,47 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sedang.

Dari sepuluh item tersebut skor rata-rata variabel Kualitas Pelayanan(X_1) yaitu sebesar 3,91. Rata-rata distribusi jawaban terendah terdapat pada pernyataan bahwa Perusahaan memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya, yaitu sebesar 3,47. Sedangkan pada pernyataan bahwa Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani debiturmemiiki distribusi jawaban tertinggi, yaitu 4,32.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit(X_2)

Pada variabel Prosedur Kreditterdapatdelapan butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 10berikut:

Tabel 10Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit(X_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
$X_{2.1}$	12	13.19	44	48.35	13	14.29	15	16.48	7	7.69	91	100	3.43
$X_{2.2}$	3	3.30	33	36.26	43	47.25	11	12.09	1	1.10	91	100	3.29
$X_{2.3}$	5	5.49	57	62.64	26	28.57	1	1.10	2	2.20	91	100	3.68
$X_{2.4}$	1	1.10	57	62.64	27	29.67	5	5.49	1	1.10	91	100	3.57
$X_{2.5}$	6	6.59	42	46.15	32	35.16	10	10.99	1	1.10	91	100	3.46
$X_{2.6}$	12	13.19	32	35.16	36	39.56	10	10.99	1	1.10	91	100	3.48
$X_{2.7}$	1	1.10	51	56.04	31	34.07	5	5.49	3	3.30	91	100	3.46
$X_{2.8}$	4	4.40	55	60.44	25	27.47	6	6.59	1	1.10	91	100	3.60
													3.50

Sumber : Data primer diolah

Keterangan:
$X_{2.1}$= Kredit yang diterima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian
$X_{2.2}$ = Tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit
$X_{2.3}$ = Dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil
$X_{2.4}$ = Dapat dengan mudah memahami prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan
$X_{2.5}$ = Pelaksanaan prosedur kredit tergolong cepat
$X_{2.6}$ = Proses pencairan dana kredit yang diajukan debitur terbilang cepat
$X_{2.7}$ = Persyaratan kredit yang diterapkan tidak berbelit-belit
$X_{2.8}$ = Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit mudah dilaksanakan

Pada Tabel 10dapat diketahui bahwa dari 91responden, untuk butir pertama yaitu Kredit yang diterima sesuai dengan kesepakatan awal perjanjianterdapat 12responden atau 13,19% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 44responden atau48,35%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 13responden atau14,29%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15responden atau16,48%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7,69%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,43 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sedang.

Untuk butir kedua yaitu Debitur tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3responden atau3,30%, yang menyatakan setuju sebanyak 33responden atau36,26%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 43responden atau47,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11responden atau12,09%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1responden atau1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,29 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sedang.

Untuk butir ketiga yaitu debitur dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5responden atau5,49%, yang menyatakan setuju sebanyak 57responden atau62,64%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 26responden atau28,57%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak

1responden atau 1,10%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2responden atau2,20%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,68 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir keempat yaitu debitur dapat dengan mudah memahami prosedur pengambilan kredit yang ditetapkan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1responden atau1,10%, yang menyatakan setuju sebanyak 57responden atau 62,64%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27responden atau29,67%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5responden atau5,49%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1responden atau1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,57 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir kelima yaitu Pelaksanaan prosedur kredit tergolong cepat, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6responden atau6,59%, yang menyatakan setuju sebanyak 42responden atau46,15%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 32responden atau35,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10responden atau10,99%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1responden atau1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,46 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sedang.

Untuk butir keenam yaitu Proses pencairan dana kredit yang diajukan debitur terbilang cepat, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 13,19%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau

35,16%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 36 responden atau 39,56%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 10,99%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,48 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sedang.

Untuk butir ketujuh yaitu Persyaratan kredit yang diterapkan tidak berbelit-belit, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 56,04%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 31 responden atau 34,07%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5,49%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,46 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sedang.

Untuk butir kedelapan yaitu Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengambil kredit mudah dilaksanakan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 4,40%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 60,44%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 25 responden atau 27,47%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,59%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,60 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Dari delapan item tersebut skor rata-rata variabel Prosedur Kredit(X_2) yaitu sebesar 3,50. Rata-rata distribusi jawaban terendah terdapat pada pernyataan

bahwa debitur tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit, yaitu sebesar 3,29. Sedangkan pada pernyataan bahwa debitur dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil memiiki distribusi jawaban tertinggi, yaitu 3,68.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pengambilan Kredit(Y)

Pada variabel Keputusan Pengambilan Kredit terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada respondenuntuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 11berikut:

Tabel 11Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan PengambilanKredit(Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
$Y_{1.1}$	28	30.77	59	64.84	1	1.10	2	2.20	1	1.10	91	100	4.22
$Y_{1.2}$	12	13.19	65	71.43	8	8.79	6	6.59	0	0.00	91	100	3.91
$Y_{1.3}$	4	4.40	53	58.24	28	30.77	3	3.30	3	3.30	91	100	3.57
$Y_{1.4}$	4	4.40	61	67.03	24	26.37	1	1.10	1	1.10	91	100	3.73
$Y_{1.5}$	17	18.68	49	53.85	19	20.88	5	5.49	1	1.10	91	100	3.84
$Y_{1.6}$	13	14.29	70	76.92	4	4.40	4	4.40	0	0.00	91	100	4.01
$Y_{1.7}$	5	5.49	20	21.98	30	32.97	26	28.57	10	10.99	91	100	2.82
$Y_{1.8}$	2	2.20	28	30.77	32	35.16	22	24.18	7	7.69	91	100	2.96
$Y_{1.9}$	11	12.09	54	59.34	16	17.58	7	7.69	3	3.30	91	100	3.69
$Y_{1.10}$	2	2.20	15	16.48	24	26.37	34	37.36	16	17.58	91	100	2.48
													3.52

Sumber : Data primer diolah

Keterangan:
$Y_{1.1}$= Karyawan perusahaan sudah melakukan pelayanan dengan baik
$Y_{1.2}$= Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sudah memuaskan
$Y_{1.3}$ = Kredit yang diberikan oleh perusahaan mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan
$Y_{1.4}$= Mudah dalam melakukan angsuran kredit pada perusahaan
$Y_{1.5}$= Cukupnya informasi tentang pengambilankredit pada perusahaan
$Y_{1.6}$= Informasi yang disampaikan oleh karyawan sudah jelas
$Y_{1.7}$= Keputusan untuk mengambil kredit dipengaruhi oleh orang lain
$Y_{1.8}$ = Mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit pada perusahaan
$Y_{1.9}$ = Pelayanan yang diberikan menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit
$Y_{1.10}$ =Mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit

Pada Tabel 11dapat diketahui bahwa dari 91 responden, untuk butir pertama yaitu Karyawan perusahaan sudah melakukan pelayanan dengan baik,terdapat 28 responden atau 30,77% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 64,84%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,20%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,22 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir kedua yaitu Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sudah memuaskan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 13,19%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 71,43%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8 responden atau 8,79%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,59%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,91 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir ketiga yaitu Kredit yang diberikan oleh perusahaan mampu membantu dalam memenuhi kebutuhan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 4,40%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 58,24%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 28 responden atau 30,77%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%,

dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,57 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir keempat yaitu Mudah dalam melakukan angsuran kredit pada perusahaan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 4,40%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 67,03%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 responden atau 26,37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,73 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir kelima yaitu Cukupnya informasi tentang pengambilankredit pada perusahaan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18,68%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 53,85%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 19 responden atau 20,88%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5,49%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,10%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,84 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang sangat baik.

Untuk butir keenam yaitu Informasi yang disampaikan oleh karyawan sudah jelas, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14,29%, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 76,92%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden atau 4,40%, yang menyatakan

tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,40%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 4,01 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori yang baik.

Untuk butir ketujuh yaitu Keputusan untuk mengambil kredit dipengaruhi oleh orang lain, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 5,49%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 21,98%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 30 responden atau 32,97%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 26 responden atau 28,57%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 responden atau 10,99%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 2,82 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori sedang.

Untuk butir kedelapan yaitu Mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit pada perusahaan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 2,20%, yang menyatakan setuju sebanyak 28 responden atau 30,77%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 32 responden atau 35,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22 responden atau 24,18%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7,69%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 2,96 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori sedang.

Untuk butir kesembilan yaitu Pelayanan yang diberikan menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit, responden yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 11 responden atau 12,09%, yang menyatakan setuju sebanyak 54responden atau 59,34%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 16 responden atau 17,58%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7,69%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,30%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,69 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori baik.

Untuk butir kesepuluh yaitu Mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 2,20%, yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau 16,48%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 responden atau 26,37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 34 responden atau 37,36%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 16 responden atau 17,58%. Butir tersebut memiliki rata-rata sebesar 2,48 yang menunjukkan bahwa memiliki penilaian tentang butir tersebut memiliki kategori tidak baik.

Dari sepuluh item tersebut skor rata-rata variabel Keputusan PengambilanKredit (Y) yaitu sebesar 3,52. Rata-rata distribusi jawaban terendah terdapat pada pernyataan bahwa debitur mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit, yaitu sebesar 2,48. Sedangkan pada pernyataan bahwa Karyawan perusahaan sudah melakukan pelayanan dengan baikmemiiki distribusi jawaban tertinggi, yaitu 4,22.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *Tolerance* yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai *tolerance*< 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.628	1.593
X2	0.628	1.593

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 12, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Kualitas Pelayanan adalah 0.628
- Tolerance untuk Prosedur Kredit adalah 0.628

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai *tolerance*> 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Kualitas Pelayanan adalah 1,593

- VIF untuk Prosedur Kredit adalah 1,593

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

b. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

- H0 : residual tersebar normal
- H1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai sig. (p-value) > 0,05 maka H0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi.Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 13 berikut:

Tabel 13 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

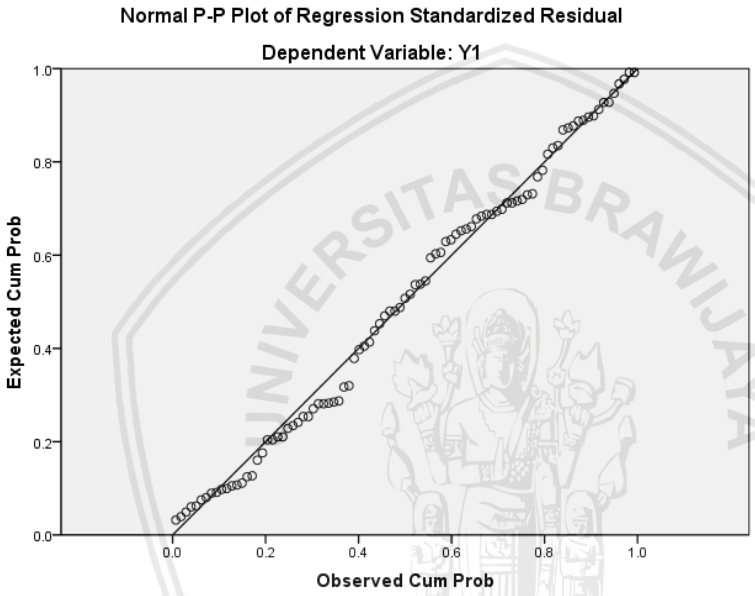
		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19985891
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.466
Asymp. Sig. (2-tailed)		.982

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0.982 (dapat dilihat pada Tabel 4.9) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas juga dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini:



Gambar 4 Diagram P-Plot Hasil Uji Normalitas
Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Gambar 4 maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan memenuhi asumsi normalitas. Hal ini dibuktikan pada gambar dengan data yang menyebar di sekitar garis diagonal.

c. Uji Heteroskedastisitas

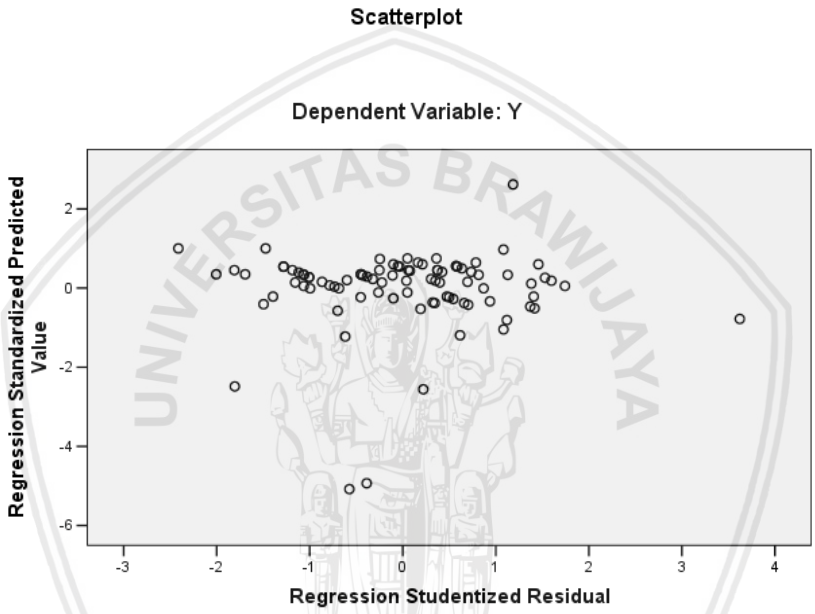
Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaaan nilai ragam dengan semakin

meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 5:



Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisistas
Sumber: Data primer diolah

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualias Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2)terhadap variabel terikat yaitu Keputusan Pengambilan Kredit (Y).

1) Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windowsver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 15:

Tabel 14Persamaan Regresi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig.	Keterangan
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	4.943	3.028		1.632	0.106	
X1	0.516	0.095	0.492	5.408	0.000	Signifikan
X2	0.362	0.102	0.324	3.559	0.001	Signifikan
α	= 5%					
R	= 0.736					
R Square	= 0.542					
Adjusted R Square	= 0.532					
Fhitung	= 52.075					
Sig. F	= 0.000					
F Tabel	= 3.100					
t Tabel	= 1.987					

Sumber: Data Primer Diolah

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 15adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 4{,}943 + 0{,}516\ X_1 + 0{,}362\ X_2}$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Keputusan PengambilanKredit akan meningkat sebesar 0,516 untuk setiap tambahan X_1 (Kualitas Pelayanan). Jadi apabila Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan, maka Keputusan PengambilanKredit akan meningkat sebesar 0,516 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Keputusan PengambilanKredit akan meningkat sebesar 0,362 untuk setiap tambahan X_2 (Prosedur Kredit), Jadi apabila Prosedur Kredit mengalami peningkatan, maka Keputusan PengambilanKredit akan meningkat sebesar 0,362 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

  Berdasarkan interpretasi di atas, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kreditmeningkat maka akan diikuti peningkatan Keputusan PengambilanKredit.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2)) terhadap variabel terikat (Keputusan PengambilanKredit) digunakan nilai R^2, nilai R^2 seperti dalam Tabel 16 dibawah ini:

Tabel 15 Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.736	0.542	0.532

Sumber : Data primer diolah

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 16 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,532. Artinya bahwa 53,2% variabel Keputusan PengambilanKredit akan dipengaruhi oleh

variabel bebasnya, yaitu Kualitas Pelayanan(X_1) dan Prosedur Kredit (X_2). Sedangkan sisanya 46,8% variabel Keputusan PengambilanKredit akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kreditdengan variabel Keputusan PengambilanKredit, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.736, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) dengan Keputusan PengambilanKredit termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

b. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak.

Tabel 16 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1090.635	2	545.318	52.075	0.000
Residual	921.519	88	10.472		
Total	2012.154	90			

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 17 nilai F_{hitung} sebesar 52,075. Sedangkan F_{tabel} (α = 0.05 ; db regresi = 2 : db residual = 88) adalah sebesar 3,100. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 52,075 > 3,100 atau nilai sig F (0,000) < α = 0.05 maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel terikat

(Keputusan PengambilanKredit) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1), Prosedur Kredit (X_2)).

c. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y atau tidak. Pengujian model regresi pada penelitian ini dapat dilihat dari Tabel 18sebagai berikut:

Tabel 17Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Terikat	Varaibel bebas	t hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Keputusan PengambilanKredit (Y)	X1	5.408	1.987	0.000	Signifikan
	X2	3.559	1.987	0.001	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$).

- t test antara X_1 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Keputusan PengambilanKredit) menunjukkan $t_{hitung} = 5{,}408$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 88) adalah sebesar 1,987. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 5,408 > 1,987 atau nilai sig t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Keputusan PengambilanKredit adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Keputusan PengambilanKredit dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Pelayanan atau dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan maka Keputusan PengambilanKredit akan mengalami peningkatan secara nyata.

- t test antara X_2 (Prosedur Kredit) dengan Y (Keputusan PengambilanKredit) menunjukkan t_{hitung} = 3,559. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 88) adalah sebesar 1,987. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,559 > 1,987 atau nilai sig t (0,001) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Prosedur Kredit) terhadap Keputusan PengambilanKredit adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Keputusan PengambilanKredit dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Prosedur Kredit atau dengan meningkatkan Prosedur Kredit maka Keputusan PengambilanKredit akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan PengambilanKreditsecara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Keputusan PengambilanKreditadalahKualitas Pelayanan karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Secara Simultan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) terhadapKeputusan Pengambilan Kredit (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwaKualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) memiliki pengaruh semultan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y). Besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 52,075 sedangkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 3,100.

Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu 52,075 > 3,100 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Keputusan Pengambilan Kredit(Y)) dapat dipengaruhi secara segnifikan oleh variabel bebas (Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit(X_2)).

Berdasarkan hasil penelitian, koefisien determinasi dari kedua variabel bebas adalah sebesar 0,532. Yaitu menenjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y) adalah sebesar 53,2%. Sedangkan sisanya 46,8% variabel Keputusan PengambilanKreditakan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti gaji, suku bunga, jangka waktu kredit dan tingkat pendidikan.

Dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredi terhadap Keputusan Pengambian Kredit ini, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang. Maksud dari pernyataan ini adalah Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit yang diterapkan oleh Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit debitur. Kualitas pelayanan baik dan prosedur kredit yang mudah dapat menarik minat debitur dalam keputusannya untuk mengambil kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

2. Pengaruh Secara Parsial antara Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2) terhadapKeputusan Pengambilan Kredit (Y)

a. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1)terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kredit(Y)

Hasil dari uji t menerangkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) pada penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y), hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,408 sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,987. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 5,408 > 1,987 maka terdapat pengeruh yang signifikan secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang. Dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan maka Keputusan Pengambilan Kredit akan mengalami peningkatan secara nyata. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai koefisien beta tertinggi yaitu sebesar 0,492 yang artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh paling besar, sebesar 49,2% terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

Hasil penelitian pada debitur BankBRI Kantor Unit Kawi Malang terhadap variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari sepuluh pernyataan menunjukkan hasil rata-rata sebesar 3,91. Skor tertinggi ada pada pernyataan bahwa karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani debitur dengan skor 4,32. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang telah melayani debiturnya dengan baik. Sedangkan pada pernyataan Perusahaan memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga

keuangan lainnya, memiliki skor terendah yaitu sebesar 3,47. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang tidak jauh berbeda dari pelayanan yang diberikan oleh pelayanan yang diberikan lembaga keuangan lainnya.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Banjarnahor (2006) bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan kredit. Hasil penelitian ini juga didukung oleh pendapat Boediono (2003:12) yaitu Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar danterencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk atau jasanyamenang dalam persaingan melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasaan optimal bagi pelanggan. Semakin baik pelayanan kepada debitur maka keputusan debitur dalam mengambil kredit pada lembagakeuangan tersebut akan semakin tinggi.

b. Pengaruh variabel Prosedur Kredit (X_2) terhadapKeputusan Pengambilan Kredit (Y)

Hasil dari uji t menerangkan bahwa variabel Prosedur Kredit (X_2) pada penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y), hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,559sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,987. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 3,559> 1,987 maka terdapat pengeruh yang signifikan secara parsial antara variabel Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang. Dengan meningkatkan Prosedur Kredit maka Keputusan Pengambilan Kredit akan mengalami peningkatan secara nyata. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa

variabel Prosedur Kredit (X_2) mempunyai koefisien beta sebesar 0,324yang artinya bahwa variabel Prosedur Kredit memiliki pengaruh sebesar 32,4% terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

Hasil penelitian pada debitur BankBRI Kantor Unit Kawi Malang terhadap variabel Prosedur Kredit yang terdiri dari delapan pernyataan menunjukkan hasil rata-rata sebesar 3.50. Skor tertinggi ada pada pernyataan bahwa debitur dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecildengan skor 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang memberikan kemudahan kepada debiturnya dalam pengambilan kredit walaupun dana yang diajukan terbilang kecil. Sedangkan pada pernyataan debitur tidak mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit, memiliki skor terendah yaitu sebesar 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa debitur mengalami hambatan dalam proses pencairan dana kredit oleh Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Kuncoro (2002:245)yang menyatakan prosedur kredit merupakan upaya bank dalammengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahappenyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan prosespemberian keputusan kredit (prakara, analisis dan evaluasi, negosiasi,rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberiankredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kreditserta pengawasan dan pembinaan kredit. Semakin mudah prosedur kreditsuatu lembaga keuangan dalam memberikan kredit terhadap

debitur makakeputusan debitur dalam mengambil kredit di lembaga keuangan tersebutakan semakin tinggi.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada Bank BRI Kantor Unit Kawi Malang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadapKeputusan Pengambilan Kreditdilakukan dengan Uji F. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Keputusan Pengambilan Kreditdapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Kualitas Pelayanan(X_1), Prosedur Kredit (X_2)) terhadap Keputusan Pengambilan Kreditdilakukan dengan pengujian Uji t. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapatlima variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredityaitu Kualitas Pelayanan(X_1), Prosedur Kredit (X_2)

3. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabelKualitas Pelayananmempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

variabel Kualitas Pelayananmempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Kualitas Pelayananmempunyai pengaruh yang dominan terhadapKeputusan Pengambilan Kredit.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaatbagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada debitur, karena variabelKualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhiKeputusan Pengambilan Kredit, diantaranya dengan memperbaiki dan meningkatkan fasilitas yang diberikan, meningkatkan tanggungjawab perusahaan kepada debitur, dan memperbaiki sikap atau etika yang diberikan oleh karyawan kepada debitursehingga Keputusan Pengambilan Kreditakan meningkat.
2. Diharapkan perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan Prosedur Kredit yang diberikan kepada debitur seperti mempermudah pencairan dana kredit yang telah disetujui, memperjelas prosedur kredit yang diberikan, dan mempermudah pelaksanaan prosedur kredit. Karena dari hasil penelitian kepada responden pada variabel Prosedur Kredit banyak terdapat pernyataan-pernyataan yang dalam kategori sedang dan perlu untuk ditingkatkan seperti

kesesuaian kredit yang diterima, hambatan yang dialami debitur dalam proses pencairan kredit, kecepatan pelaksanaan prosedur kredit, kecepatan proses pencairan dana kredit, dan persyaratan kredit yang berbelit-belit.

3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhiKeputusan Pengambilan Kreditdiharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Alwi, Iskandar.2008. *Pasar Modal Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Yayasan Pancar Siwah

Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta

Budisantoso, Totok dan Sigit Triandaru. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Firdaus dan Ariyanti. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro

Griffin, Jill. 2002. dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 "*Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it, Lexington Books*. Singapore

Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.Edisi Revisi.Cetakan 12. Jakarta: Rajawali Pers

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kuncoro. 2002. *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks

Lovelock, Christopher. 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*. Erlangga : Jakarta

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat

Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Rivai, Veithzal.2007. *Bank and Financial Institute Management*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada

Schiffman, L.G dan Lesley L Kanuk. 2007. *Consumer Behavior*. New Jersey : Perason Prestice Hall.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2010. Metode *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Media Pressindo

Suyatno, Thomas dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: P.T Gramedia

Tjiptono, Fandy. 2004.*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

JURNAL

Anindika, Raditya. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Kredit Oleh Masyarakat Pada Perum Pegadaian Cabang Klaten. *Jurnal*. Universitas Sebelas Maret

Banjarnahor, Happy .2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit Pada PT Bank Sumut Cabang Tarutung. *Jurnal*. Universitas Sumatera Utara

Raharjo, Sugeng. 2011. Pengaruh Suku Bunga, Pendapatan Nasabah, Status Pekerjaan Nasabah, Jangka Waktu Kredit Terhadap Jumlah Pengambilan Kredit Pada Nasabah Perusahaan Daerah Badan Kredit Kecamatan Eromoko Kabupaten Wonogiri. *Jurnal*. STIE "AUB" Surakarta

Situngkir, Elsarida. 2008. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memutuskan Pengambilan Kredit Pada PT Bank Internasional Indonesia Medan. *Jurnal*. Universitas Sumatera Utara

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT

(STUDI PADA BANK BRI KANTOR UNIT KAWI MALANG)

Dengan hormat,

Dengan ini saya Intan Novia Adirna (115030207111055) Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang, memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berpartisipasi mengisi angket ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi saya. Dalam angket ini semua jawaban adalah benar, tidak ada jawaban yang salah. Data yang diperoleh dari angket ini akan digunakan hanya untuk mendukung penelitian dan dapat dijamin keberhasilanya serta tidak akan disalah pergunakan. Saya mengucapkan banyak terimakasih atas partisipasi dan kerja sama anda dalam penelitian ini.

Hormat Saya,

Intan Novia Adirna

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Drs. Moch. Dzulkirom AR	**Drs. Dwiatmanto, M.Si**
NIP.195311221982031001	**NIP. 195511021983031002**

No Responden:

ANGKET

Petunjuk Pengisian

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi data angket yang diberikan. Informasi yang Anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya.

Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai penulis mengharapkan:

1. Saudara/i menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya, dan perlu diketahui identitas dan jawaban Saudara/i akan dirahasiakan. Jawaban dari angket ini hanya digunakan untuk kepentingan akademis.
2. Mohon dijawab dengan tulisan atau tanda centang (√) pada jawaban yang disediakan dan sesuai dengan keadaan saat ini.
3. Setelah melakukan pengisian, mohon Saudara/imenyerahkan kembali kepada pemberi angket.

Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Usia : .....
4. Rata-rata pendapatan/uang saku Anda dalam sebulan? Rp.....
5. Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2
6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank BRI?.....

Petunjuk Pengisian

Pada pernyataan di bawah ini, silahkan mengisi sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang disediakan.

Keterangan : SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju
S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju
R : Ragu-ragu

Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Menurut saya, fasilitas dan perlengkapan Bank BRI Unit Kawi Malang untuk melayani nasabah sudah lengkap.					
2	Menurut saya, Bank BRI Unit Kawi Malang memiliki ruangan yang rapi,bersih dan nyaman untuk nasabah.					
3	Menurut saya, pelayanan Bank BRI Unit Kawi Malangsesuai dengan apa yang saya harapkan.					
4	Menurut saya, Bank BRI Unit Kawi Malangbertanggung jawab ataskesalahan yang dilakukan oleh pihak perusahaan.					
5	Menurut saya,Karyawan Bank BRI Unit Kawi Malangsigap atau cepat dalam melayani nasabah atau masalah yang dihadapi nasabah .					
6	Menurut saya, Pelayanan yang diberikan karyawan Bank BRI Unit Kawi Malangsesuai dengan apa yang saya minta dalammenyelesaikan masalah.					
7	Menurut saya,Karyawan Bank BRI Unit Kawi Malangmemiliki kemampuanyang baik dalam melayani nasabah.					
8	Menurut saya,KaryawanBank BRI Unit Kawi Malang memiliki memiliki sikap atauetika yang baik dalam melayani nasabah.					
9	Menurut saya,KaryawanBank BRI Unit Kawi Malangmemberikan perhatian dalam memahami keinginan nasabah.					
10	Menurut saya, Bank BRI memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya					

Prosedur Kredit

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Kredit yang saya terima sesuai dengankesepakatan awal perjanjian.					
2	Saya tidak mengalami hambatan dalam prosespencairan dana kredit di .					
3	Saya dapat dengan mudah mengajukan permohonan kredit meskipun dana yang diajukan terbilang kecil.					
4	Saya dapat dengan mudah memahami prosedurpengambilan kredit yang ditetapkan.					
5	Menurut saya, pelaksanaan prosedur kredit di Bank BRI tergolong cepat.					
6	Menurut saya, proses pencairan dana kredit di Bank BRI yang diajukan nasabah terbilangcepat.					
7	Persyaratan kredit yang diterapkan Bank BRI tidak berbelit-belit.					
8	Persyaratan yang harus dipenuhi untukmengambil kredit di Bank BRI mudah dilaksanakan.					

Keputusan Pengambilan Kredit

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Menurut saya, karyawan Bank BRI Unit Kawi Malangsudah memberikan pelayanan dengan baik.					
2	Menurut saya, pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank BRI Unit Kawi Malang sudah memuaskan.					
3	Menurut saya, Kredit yang diberikan oleh Bank BRI Unit Kawi Malangmampu membantu dalam memenuhi kebutuhan.					
4	Menurut saya, mudah dalam melakukan angsuran kredit padaBank BRI.					
5	Menurut saya, terdapat cukup informasi tentang pengambilankredit pada Bank BRI.					
6	Menurut saya, informasi yang disampaikan oleh karyawan Bank BRI Unit Kawi Malang sudah jelas.					

7	Keputusan saya untuk mengambil kredit dipengaruhi oleh orang lain					
8	Saya mempertimbangkan saran tetangga atau keluarga daripada kualitas pelayanan dan prosedur kredit dalam memutuskan mengambilkredit pada perusahaan					
9	Menurut saya, pelayanan yang diberikan menjadi suatu alasan untuk mengambil kredit.					
10	Saya mementingkan pelayanan yang baik daripada kemudahan prosedur kredit dalam memutuskan mengambil kredit.					

TERIMA KASIH

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
1	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	40	5	4	4	4	3	5	3	3	31
2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39	4	2	4	3	4	4	4	3	28
3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	38	2	2	4	3	3	4	2	4	24
4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	39	4	3	4	3	2	3	4	4	27
5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37	2	3	3	4	4	3	4	3	26
6	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3	39	2	3	3	4	3	2	4	3	24
7	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	42	3	2	4	3	3	3	4	4	26
8	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	39	4	3	4	3	2	3	2	5	26
9	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	41	2	3	4	3	2	2	4	3	23
10	3	4	5	4	2	4	4	4	3	4	37	4	4	4	3	5	3	1	3	27
11	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	40	4	4	4	4	4	3	4	4	31
12	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	42	4	3	4	3	4	2	3	4	27
13	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36	4	4	5	4	4	4	4	4	33
14	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	3	4	4	32
15	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	41	4	4	4	4	4	4	4	3	31
16	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	38	2	3	3	2	4	3	3	2	22
17	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	43	3	3	3	2	3	3	4	4	25
18	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	40	2	3	3	4	3	3	2	4	24
19	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	37	5	4	4	4	4	5	4	4	34
20	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44	4	3	4	3	4	3	3	4	28
21	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	42	4	4	4	4	4	3	4	4	31
22	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	38	5	4	3	4	4	4	4	3	31

23	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	38	1	3	4	4	3	3	3	4	25
24	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	42	5	4	3	3	4	3	4	4	30
25	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	38	4	3	3	4	3	5	4	4	30
26	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	39	3	3	4	4	4	4	3	3	28
27	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	38	4	4	4	4	3	3	4	4	30
28	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	42	3	3	3	4	4	4	3	2	26
29	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	39	1	2	3	3	3	3	4	4	23
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	40	2	3	3	3	2	2	4	4	23
31	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	40	3	3	5	4	4	4	3	4	30
32	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	40	4	5	4	4	3	3	3	4	30
33	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	40	4	3	4	4	4	4	4	4	31
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40	4	4	4	4	2	4	4	5	31
35	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	3	4	4	4	4	3	3	4	29
36	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	41	4	2	4	4	4	5	4	2	29
37	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	3	4	4	3	30
38	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	40	4	3	3	4	3	4	3	4	28
39	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	40	1	3	4	4	4	4	3	4	27
40	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	4	4	3	4	3	3	29
42	5	2	4	5	4	4	4	5	4	3	40	4	3	4	4	3	3	3	4	28
43	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	38	3	3	3	4	3	4	4	3	27
44	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	31	4	3	3	4	3	3	4	4	28
45	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	39	4	3	4	3	5	5	4	4	32
46	5	4	2	2	3	4	4	4	3	4	35	1	3	2	4	3	3	3	3	22
47	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39	4	1	4	3	4	4	4	3	27

48	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	40	5	4	4	4	3	5	3	3	31
49	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	38	2	2	4	3	3	4	4	4	26
50	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	39	4	3	4	3	2	3	3	4	26
51	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39	2	3	3	4	4	3	4	3	26
52	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	40	4	4	4	4	5	3	4	4	32
53	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	41	2	3	3	4	3	2	2	3	22
54	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	35	2	3	4	4	3	3	4	3	26
55	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	41	5	4	3	3	4	3	4	4	30
56	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	40	4	3	3	4	3	5	4	4	30
57	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	39	3	3	4	4	4	4	3	3	28
58	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	42	4	4	4	4	3	3	4	4	30
59	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	41	3	3	3	4	4	4	4	2	27
60	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40	1	2	3	3	3	4	3	4	23
61	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	30	1	2	3	3	2	2	2	2	17
62	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	40	3	3	5	4	4	4	3	4	30
63	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	40	5	4	4	4	4	3	3	4	31
64	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	41	4	3	4	4	4	4	4	4	31
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40	4	4	5	4	2	4	4	5	32
66	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	3	4	4	4	4	3	3	4	29
67	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	3	4	4	31
68	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	40	4	4	4	3	3	4	4	4	30
69	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	41	4	3	3	4	3	4	3	4	28
70	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	41	1	3	4	4	4	4	3	4	27
71	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	4	4	3	4	3	3	29

73	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	42	4	3	4	4	3	3	3	4	28
74	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	17	2	2	1	1	2	2	1	1	12
75	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	32	4	3	3	4	3	3	4	4	28
76	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	40	4	4	4	3	5	5	3	4	32
77	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	39	4	3	4	3	5	5	4	4	32
78	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	38	5	4	3	4	4	4	4	3	31
79	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	26	2	3	3	2	3	3	3	3	22
80	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	41	4	4	4	3	3	2	4	3	27
81	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	16	2	2	1	2	1	1	1	2	12
82	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	43	3	3	3	2	4	4	3	3	25
83	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	40	5	5	4	4	5	5	4	4	36
84	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	37	5	4	4	4	4	5	4	4	34
85	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	40	4	3	4	3	4	3	3	4	28
86	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	42	3	2	4	3	4	3	4	4	27
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	4	5	5	5	39
88	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	41	2	3	4	3	2	2	4	3	23
89	3	4	5	4	2	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	42	4	4	4	4	4	3	4	4	31
91	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	42	4	3	4	3	4	2	3	4	27

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
3	5	2	4	4	4	4	2	3	2	1	31

4	4	4	3	3	5	4	4	2	3	2	34
5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	2	38
6	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	36
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	35
8	4	5	4	3	3	4	3	3	5	2	36
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	36
10	4	2	3	4	2	4	3	1	4	2	29
11	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	38
12	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	40
13	4	3	3	4	3	4	5	2	3	2	33
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
16	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	44
17	5	4	4	3	4	4	2	2	3	2	33
18	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	36
19	5	4	4	4	3	4	2	3	4	3	36
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37
21	5	4	4	4	5	5	3	3	4	2	39
22	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	38
23	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	38
24	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	40
25	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	32
26	4	5	4	3	3	4	1	2	2	4	32
27	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	41
28	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	37

29	5	3	4	4	4	4	2	3	3	2	34
30	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
31	4	4	1	4	4	5	2	3	4	4	35
32	4	4	3	4	4	4	2	3	2	1	31
33	4	5	4	4	4	3	4	1	4	3	36
34	4	4	4	5	5	4	2	3	4	2	37
35	4	4	3	4	4	4	2	1	4	3	33
36	4	4	3	4	4	4	3	1	4	2	33
37	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	34
38	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	35
39	4	4	3	4	4	4	3	1	4	2	33
40	4	2	4	3	4	4	3	1	4	2	31
41	5	4	4	4	5	4	3	2	5	1	37
42	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	37
43	5	4	4	5	4	4	1	2	4	1	34
44	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	33
45	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	39
46	4	3	2	3	1	4	2	4	4	2	29
47	4	4	4	3	4	4	2	4	5	1	35
48	4	4	3	4	2	4	1	2	3	4	31
49	5	4	4	4	4	4	2	3	4	1	35
50	4	3	3	3	5	4	1	2	3	2	30
51	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	39
52	5	4	4	4	5	4	3	4	4	2	39
53	4	4	4	4	5	4	4	2	5	1	37

54	5	5	4	4	3	4	3	3	4	1	36
55	5	4	4	4	5	4	2	4	4	3	39
56	4	4	3	3	3	4	2	3	3	1	30
57	4	5	4	3	3	4	1	2	4	3	33
58	5	3	4	4	5	5	4	4	3	1	38
59	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	37
60	5	5	4	4	4	4	2	3	3	1	35
61	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	21
62	4	4	1	4	4	5	2	4	3	4	35
63	4	4	3	4	4	4	2	3	4	1	33
64	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	37
65	4	4	4	5	5	4	2	3	4	2	37
66	4	4	3	4	4	4	3	1	4	2	33
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
68	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	33
69	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	35
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	36
71	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	34
72	5	4	4	4	5	4	3	4	5	1	39
73	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	37
74	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	17
75	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	35
76	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	39
77	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	38
78	5	4	4	3	3	4	1	2	4	3	33

79	3	4	3	3	3	2	1	2	3	3	27
80	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	41
81	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	16
82	4	4	4	3	4	4	2	2	4	2	33
83	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
84	5	4	4	4	3	4	2	3	4	2	35
85	4	4	3	4	3	4	1	4	3	2	32
86	4	4	3	3	4	4	1	2	5	3	33
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
88	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	33
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	38
91	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	39

Lampiran 3. Frekeunsi Jawaban Responden

Frequencies

Statistics

	N		
	Valid	Missing	Mean
X1.1	91	0	4.0549
X1.2	91	0	4.0879
X1.3	91	0	3.8791
X1.4	91	0	4.0000
X1.5	91	0	3.6484
X1.6	91	0	3.6484
X1.7	91	0	4.3187
X1.8	91	0	4.2418
X1.9	91	0	3.7143
X1.10	91	0	3.4725
X2.1	91	0	3.4286
X2.2	91	0	3.2857
X2.3	91	0	3.6813
X2.4	91	0	3.5714
X2.5	91	0	3.4615
X2.6	91	0	3.4835
X2.7	91	0	3.4615
X2.8	91	0	3.6044
Y1.1	91	0	4.2198
Y1.2	91	0	3.9121
Y1.3	91	0	3.5714
Y1.4	91	0	3.7253
Y1.5	91	0	3.8352
Y1.6	91	0	4.0110
Y1.7	91	0	2.8242
Y1.8	91	0	2.9560
Y1.9	91	0	3.6923
Y1.10	91	0	2.4835

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	4	4.4	4.4	5.5
	3.00	13	14.3	14.3	19.8
	4.00	44	48.4	48.4	68.1
	5.00	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	3	3.3	3.3	4.4
	3.00	8	8.8	8.8	13.2
	4.00	54	59.3	59.3	72.5
	5.00	25	27.5	27.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	18	19.8	19.8	23.1
	4.00	57	62.6	62.6	85.7
	5.00	13	14.3	14.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.2	2.2	2.2
	2.00	3	3.3	3.3	5.5
	3.00	18	19.8	19.8	25.3
	4.00	38	41.8	41.8	67.0
	5.00	30	33.0	33.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.2	2.2	2.2
	2.00	3	3.3	3.3	5.5
	3.00	28	30.8	30.8	36.3
	4.00	50	54.9	54.9	91.2
	5.00	8	8.8	8.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	2	2.2	2.2	3.3
	3.00	27	29.7	29.7	33.0
	4.00	59	64.8	64.8	97.8
	5.00	2	2.2	2.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.2	2.2	2.2
	3.00	3	3.3	3.3	5.5
	4.00	50	54.9	54.9	60.4
	5.00	36	39.6	39.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	3	3.3	3.3	6.6
	4.00	54	59.3	59.3	65.9
	5.00	31	34.1	34.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4.4
	3.00	24	26.4	26.4	30.8
	4.00	57	62.6	62.6	93.4
	5.00	6	6.6	6.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	3	3.3	3.3	4.4
	3.00	46	50.5	50.5	54.9
	4.00	34	37.4	37.4	92.3
	5.00	7	7.7	7.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	7.7	7.7	7.7
	2.00	15	16.5	16.5	24.2
	3.00	13	14.3	14.3	38.5
	4.00	44	48.4	48.4	86.8
	5.00	12	13.2	13.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	11	12.1	12.1	13.2
	3.00	43	47.3	47.3	60.4
	4.00	33	36.3	36.3	96.7
	5.00	3	3.3	3.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.2	2.2	2.2
	2.00	1	1.1	1.1	3.3
	3.00	26	28.6	28.6	31.9
	4.00	57	62.6	62.6	94.5
	5.00	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	5	5.5	5.5	6.6
	3.00	27	29.7	29.7	36.3
	4.00	57	62.6	62.6	98.9
	5.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	10	11.0	11.0	12.1
	3.00	32	35.2	35.2	47.3
	4.00	42	46.2	46.2	93.4
	5.00	6	6.6	6.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	10	11.0	11.0	12.1
	3.00	36	39.6	39.6	51.6
	4.00	32	35.2	35.2	86.8
	5.00	12	13.2	13.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3.3
	2.00	5	5.5	5.5	8.8
	3.00	31	34.1	34.1	42.9
	4.00	51	56.0	56.0	98.9
	5.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	6	6.6	6.6	7.7
	3.00	25	27.5	27.5	35.2
	4.00	55	60.4	60.4	95.6
	5.00	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	2	2.2	2.2	3.3
	3.00	1	1.1	1.1	4.4
	4.00	59	64.8	64.8	69.2
	5.00	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	6.6	6.6	6.6
	3.00	8	8.8	8.8	15.4
	4.00	65	71.4	71.4	86.8
	5.00	12	13.2	13.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3.3
	2.00	3	3.3	3.3	6.6
	3.00	28	30.8	30.8	37.4
	4.00	53	58.2	58.2	95.6
	5.00	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	1	1.1	1.1	2.2
	3.00	24	26.4	26.4	28.6
	4.00	61	67.0	67.0	95.6
	5.00	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	5	5.5	5.5	6.6
	3.00	19	20.9	20.9	27.5
	4.00	49	53.8	53.8	81.3
	5.00	17	18.7	18.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4.4
	3.00	4	4.4	4.4	8.8
	4.00	70	76.9	76.9	85.7
	5.00	13	14.3	14.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	10	11.0	11.0	11.0
	2.00	26	28.6	28.6	39.6
	3.00	30	33.0	33.0	72.5
	4.00	20	22.0	22.0	94.5
	5.00	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	7.7	7.7	7.7
	2.00	22	24.2	24.2	31.9
	3.00	32	35.2	35.2	67.0
	4.00	28	30.8	30.8	97.8
	5.00	2	2.2	2.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.3	3.3	3.3
	2.00	7	7.7	7.7	11.0
	3.00	16	17.6	17.6	28.6
	4.00	54	59.3	59.3	87.9
	5.00	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	17.6	17.6	17.6
	2.00	34	37.4	37.4	54.9
	3.00	24	26.4	26.4	81.3
	4.00	15	16.5	16.5	97.8
	5.00	2	2.2	2.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.2	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.3	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.4	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.5	Pearson Correlation	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.6	Pearson Correlation	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.7	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.8	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.9	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.10	Pearson Correlation	.446**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	10

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.2	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.3	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.4	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.5	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.6	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.7	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.8	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	8

Correlations

Correlations

		Y
Y1.1	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.2	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.3	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.4	Pearson Correlation	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.5	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.6	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.7	Pearson Correlation	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.8	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.9	Pearson Correlation	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y1.10	Pearson Correlation	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	10

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.736[a]	.542	.532	3.23602	1.876

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.628	1.593
	X2	.628	1.593

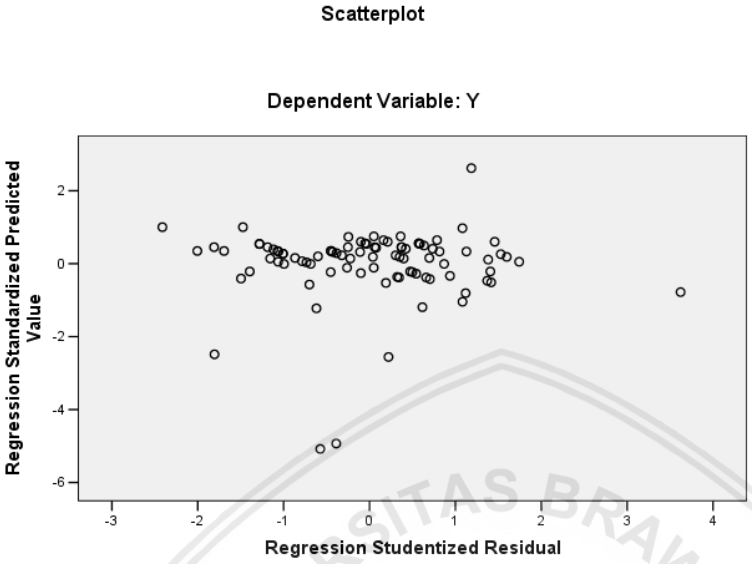
a. Dependent Variable: Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

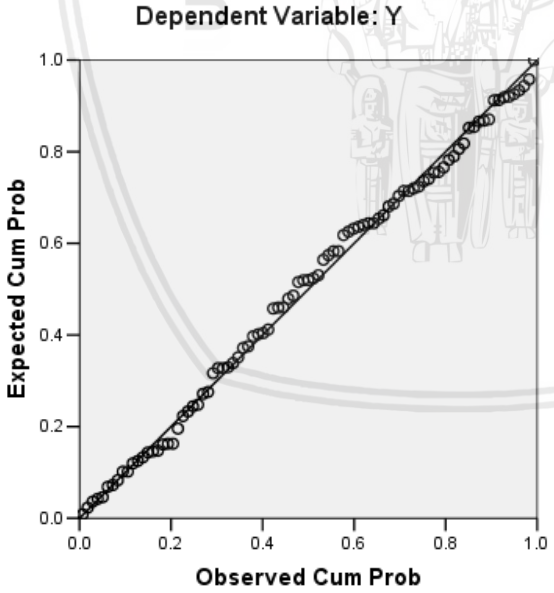
		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19985891
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.466
Asymp. Sig. (2-tailed)		.982

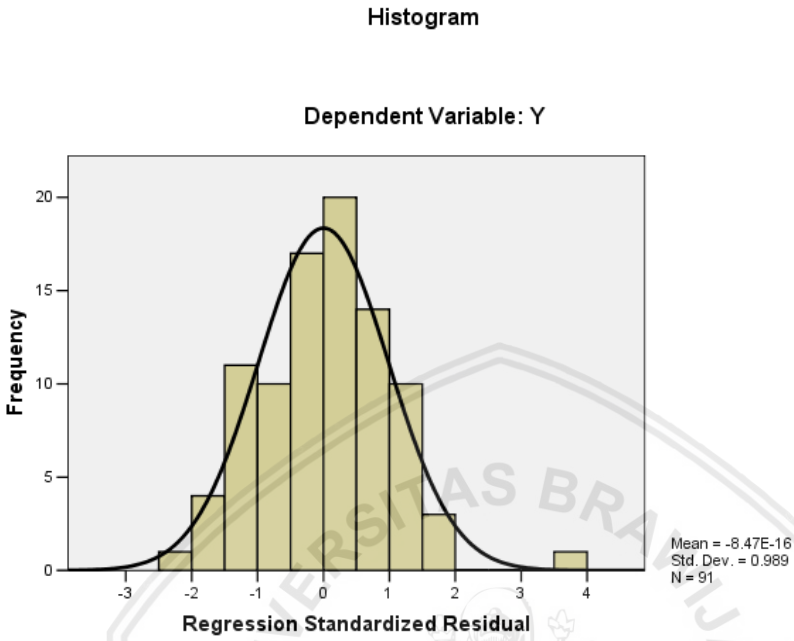
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual




Histogram
Dependent Variable: Y
Frequency
20
15
10
5
0
-3
-2
-1
0
1
2
3
4
Regression Standardized Residual
Mean = -8.47E-16
Std. Dev. = 0.989
N = 91

Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	35.2308	4.72835	91
X1	39.0659	4.51123	91
X2	27.9780	4.23209	91

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.690	.624
	X1	.690	1.000	.610
	X2	.624	.610	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.000	.000	.
N	Y	91	91	91
	X1	91	91	91
	X2	91	91	91

Variables Entered/Removed [b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary [b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.736[a]	.542	.532	3.23602	1.876

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1090.635	2	545.318	52.075	.000[a]
	Residual	921.519	88	10.472		
	Total	2012.154	90			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.943	3.028		1.632	.106
	X1	.516	.095	.492	5.408	.000
	X2	.362	.102	.324	3.559	.001

a. Dependent Variable: Y

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA