

**PENGARUH PELAYANAN DAN PROSEDUR PERBANKAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL PINJAMAN PADA BPR NAGA
MULYA DI SURABAYA**

Suyanto⁽¹⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Yos Soedarso Surabaya ; soeyantomu142@gmail.com

Tristi Yunita Kartika Sari⁽²⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Yos Soedarso Surabaya; tristiyunitaks@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan prosedur perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada bpr naga mulya Surabaya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada BPR Naga Mulya Surabaya yang berjumlah 11.517 orang, Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *teknik simple random sampling* dengan sampel 240 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (Y), Pelayanan (X_1) dan Prosedur Kredit (X_2). Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Uji validitas instrumen menggunakan teknik *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas dan uji linearitas.

Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan (1) Pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada Bpr Naga Mulya Surabaya dengan $R=0,036$ dan nilai $R^2=0,001$, (2) Pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PD BPR Bank SIDOARJO dengan $R=0,041$ dan nilai $R^2=0,002$, (3) Pengaruh positif Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada Bpr Naga Mulya Surabaya $R=0,090$ dan nilai $R^2=0,008$.

Kata Kunci : Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit; Pelayanan; Prosedur Kredit.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Di antara kegiatan perbankan tersebut yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai kegiatan penyaluran kredit kepada masyarakat atau nasabah. Seberapa banyak masyarakat yang memutuskan mengambil kredit pada suatu bank akan memberikan pengaruh yang besar terhadap keuntungan suatu perbankan, karena laba yang didapat oleh suatu perbankan salah satunya adalah dari suku bunga pengambilan kredit oleh para nasabah

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Naga Mulya?
2. Bagaimana pengaruh prosedur kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Naga Mulya?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pelayanan Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Naga Mulya.
2. Mengetahui pengaruh prosedur kredit Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Naga Mulya.

Metode

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer, merupakan data yang langsung diambil secara langsung yaitu dari peninjauan ke obyek penelitian. Sumbernya dari pimpinan perusahaan atau staf perusahaan yang diberikan hak atau wewenang untuk memberikan data-data yang diperlukan penulis dan dari jawaban nasabah secara langsung melalui suatu kuisisioner.

A. Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada BPR Naga Mulya yang berjumlah 11.517 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (penarikan sampel acak sederhana) yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suharyadi dan Purwanto, 2004: 325). Kemudian sampel dalam

penelitian ini yaitu nasabah pengambil kredit pada BPR Naga Mulya, yang melakukan transaksi di kantor BPR Naga Mulya yang kebetulan peneliti temui.

B. Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 16.0 for Windows*, sedangkan untuk memecahkan permasalahan pokok yang dihadapi oleh perusahaan, maka digunakan metode analisis sebagai berikut :

- Uji Prasyarat Analisis dan Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian memiliki sebaran distribusi normal atau tidak. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2006).

Pembahasan

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 240 nasabah BPR Naga Mulya. Tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan disajikan dalam tabel berikut:

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	166	69%
Perempuan	74	31%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 166 responden (69%) lebih banyak daripada responden perempuan sebanyak 74 responden (31%).

2. Deskripsi responden berdasarkan umur

Deskripsi data responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7.

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Umur	Jumlah	Persentase
16-25	8	3%
26-35	30	13%
36-45	54	23%
46-55	90	38%
56-65	47	20%

66-75	11	5%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan persentase umur nasabah BPR Naga Mulya berumur 16-25 tahun sebanyak 8 responden (3%), nasabah berumur 26-35 tahun sebanyak 30 responden (13%), nasabah berumur 36-45 tahun sebanyak 54 responden (23%), nasabah berumur 46-55 tahun sebanyak 90 responden (38%), nasabah berumur 56-65 tahun sebanyak 47 responden (20%) dan mahasiswa berumur 66-75 tahun sebanyak 11 responden (5%).

3. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Deskripsi data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	130	55%
SMP	61	25%
SMA	25	10%
S1	11	5%
Tidak Sekolah	13	5%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan tingkat pendidikan responden SD sebanyak 130 responden (55%), SMP sebanyak 61 responden (25%) SMA 25 responden (10%), S1 11 responden (5%) dan tidak sekolah 13 responden (5%).

4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjann	Jumlah	Persentase
Buruh (wiraswasta)	198	83%
Karyawan Swasta	32	13%
Pelajar	3	1%
PNS	7	3%
Total	240	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data tersebut menunjukkan pekerjaan responden sebagai buruh (wiraswasta) sebanyak 198 responden (83%), sebagai karyawan swasta 32 responden (13%), sebagai pelajar 3 responden (1%) dan sebagai PNS 7 responden (3%).

C. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi *mean*, *median*, *modus*, dan tabel frekuensi responden menurut kategori yang penentuannya menggunakan program *SPSS Statistic 16.0 For Windows*. Deskripsi data masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam Tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	240	20	32	26,74	2,138
Pelayanan	240	22	35	29,82	2,192
Prosedur Kredit	240	21	33	27,83	2,220
Valid N	240				

Sumber: Data primer yang diolah

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada BPR Naga Mulya., maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kredit Perbankan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,005 di bawah 0,05, sehingga H2 diterima. Dari hasil analisis data diperoleh Adjusted *R Square* sebesar 0,041 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Pelayanan sebagai variabel moderasi sebesar 4,1%. Pelayanan sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 4,1 % kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, jadi responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan kualitas pelayanan itu baik atau buruk, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain seperti suku bunga. Jika suku bunganya rendah mungkin mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan kualitas pelayanan bank tersebut.
2. Prosedur Kredit Perbankan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikasinya sebesar 0,000 di bawah 0,05, sehingga H3 diterima. Dari hasil analisis data diperoleh Adjusted *R Square* sebesar 0,053 yang berarti Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dipengaruhi oleh Prosedur Kredit sebesar 9%. Prosedur Kredit sebagai variabel moderasi hanya berpengaruh 9% kemungkinan karena sebagian besar pendidikan responden rendah yaitu SD dan profesi responden sebagian besar buruh, jadi responden tidak memikirkan citra perbankan itu apakah baik atau tidak dan prosedur kredit bank tersebut susah atau gampang, faktor lain yang mungkin menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan adalah adanya variabel lain

seperti suku bunga. Jika suku bunganya rendah mereka akan mengambil kredit di bank tersebut tanpa melihat citra perbankan dan prosedur kredit bank tersebut.

Daftar Pustaka

1. Engel, James F, 1994, "Perilaku Konsumen Jilid 1", Jakarta: Binarupa Aksara.
2. Ghozali, Imam. 2003. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS".
3. Jurusan Manajemen Perhotelan, 2007, "Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan
4. Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening", <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals>, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra
5. Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989 Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta
6. Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW. 340/MPRT-86. www.cari-pdf.com Kotler, Philip, 2005, "Manajemen Pemasaran". Jilid I, Jakarta : Indeks
7. -----, 2005, "Manajemen Pemasaran". Jilid II, Jakarta : Indeks. Lukasyanti, Dewi, 2006, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
8. Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta : Salemba Empat
9. Lupiyohadi, Rambat, 2001 "Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik", Salemba Empat, Jakarta.
10. Sulastiyono, Agus, 2006. "Manajemen Penyelenggaraan Hotel". Bandung ; Alfabeta
11. Suwiti, Ni Wayan dan Cecil Irwin Jr. Boham, 2008, "Akomodasi Perhotelan". Jilid III, PT Macanan Jaya Cemerlang, Klaten.
12. Swasta, Basu dan T Hani Handoko, 1987, "Manajemen Pemasaran", Liberty, Yogyakarta.
13. Swasta, Basu, 2009, "Azas-Azas Marketing", Yogyakarta : Liberty.
14. Tjiptono, Fandy, 2004, "Manajemen Jasa", Andy Offset, Yogyakarta.
15. Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, "Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.