

PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT

Dodik Achmadi¹⁾, Yenni Khristiana²⁾
Akuntansi, STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta
diododik1@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, pelayanan, jaminan dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di BPR Adipura Santosa. Penelitian dilakukan pada tahun 2020. Penelitian menggunakan data primer dengan metode pengambilan data berupa kuesioner. Populasi penelitian ini adalah nasabah BPR Adipura sejumlah 8.537 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dan ditentukan sebanyak 100 orang nasabah yang akan mengajukan kredit modal usaha. Teknik pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, uji f, uji t dan analisis koefisien determinasi (R^2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (2) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit (3) Jaminan kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (4) Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit (5) Uji F menunjukkan lokasi, pelayanan, jaminan kredit dan tingkat suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit (6) Uji R^2 menunjukkan bahwa terdapat keeratan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen (7) Tingkat suku bunga menjadi variabel paling berpengaruh positif dan signifikan berdasarkan nilai koefisien regresi dan nilai uji t
Kata kunci : Lokasi, Pelayanan, Jaminan kredit, Tingkat Suku Bunga dan Keputusan Pengambilan kredit

Abstract

This study aims to determine the effect of location, services, guarantees and interest rates on customer decisions in taking credit at BPR Adipura Santosa. The study was conducted in 2020. The study used primary data with questionnaire data collection methods. The population of this research is 8,537 people of BPR Adipura customers. Determination of the sample using the formula Slovin and determined as many as 100 customers who will apply for business capital loans. Hypothesis testing techniques in this study using multiple linear regression, f test, t test and analysis of the coefficient of determination (R^2).

The results showed that (1) Location had a positive and significant effect on credit decision making (2) Services had a significant and significant effect on credit decisions (3) Credit guarantees had a positive and significant effect on credit decision making (4) Interest rates had a positive and significant effect on credit decisions (5) F test shows the location, services, credit guarantees and interest rates together have a significant effect on credit decision making (6) R^2 test shows that there is a close relationship between the independent variable and the dependent variable (7) interest rate interest is the most positive and significant variable based on the value of the regression coefficient and t test value

Keywords: Location, Services, credit guarantees, interest rates and credit decision making

PENDAHULUAN

Dewasa ini kebutuhan masyarakat akan kebutuhan modal untuk usaha semakin besar dan pihak-pihak penyedia jasa keuangan semakin gencar dalam memasarkan produk keuangan mereka. Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Berbagai pendekatan untuk memperebutkan dana dari nasabah baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah telah dilakukan. Salah satu modal utama bagi bank yaitu adanya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Besarnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu pula sebaliknya.. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten. Dan disini BPR hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman dana kredit yang cepat dan efisien dengan pelayanan yang tak kalah dengan bank konvensional serta tingkat suku bunga yang bersaing. Beberapa sebab banyak dari nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada lembaga perbankan khususnya BPR, antara lain dikarenakan kualitas pelayanan pada bank (BPR) yang baik. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, Menurut Tjiptono (2007:59) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Meskipun demikian, masih ada masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada perbankan, hal ini dapat diketahui dari masih seringnya komplain nasabah yang ditujukan kepada para pegawai atas pelayanan yang diterima dan Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:182), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu lokasi bisnis yang strategis merupakan salah satu keputusan yang sangat penting sebelum memulai bisnis.

Karena lokasi itu berperan menentukan tingkat kesuksesan usaha. Lokasi yang strategis memudahkan nasabah untuk mengakses jalan menuju kantor perbankan. Sehingga dibutuhkan lokasi yang mudah dijangkau oleh nasabah sehingga memudahkan nasabah dalam mendapatkan pelayanan. Kemudian menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:92) Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Seperti halnya Bank Umum, BPR juga memeberikan beberapa ketentuan yang berkaitan dengan kredit. Jika pada Bank Umum ketentuan yang diterapkan antara lain: jenis pinjaman, besar pinjaman, jangka waktu pinjaman dan resiko pinjaman (Ali, 1970: 114). Sementara ketentuan kredit yang diberikan oleh BPR hampir sama dengan bank umum, namun ada sedikit perbedaan yaitu jaminan yang diminta oleh BPR relatif lebih kecil (www.kompas.com). Itu karena sasaran usaha BPR adalah golongan masyarakat ekonomi menengah yang tidak memiliki aset yang cukup besar untuk dijadikan jaminan. Kemudian perbedaan antara Bank Umum dengan BPR adalah tingkat suku bunga di BPR relatif lebih tinggi (www.suararakyat.com). BPR Mengambil kebijakan ini sebagai kompensasi atas rendahnya jaminan atau agunan yang diminta oleh pihak BPR. Walaupun tingkat bunga BPR lebih tinggi daripada Bank Konvensional, nasabah dan calon nasabah tetap memilih BPR sebagai alternatif pendanaan yang mudah didapat dan tidak memerlukan biaya administrasi yang besar dan proses yang rumit

Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Kesuksesan pemasaran bank dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang layanan yang akan diterimanya (harapan) dengan karakteristik operasi pokok dari layanan kinerja,

Pada penelitian yang dilakukan Nugroho (2012) sejalan dengan penelitian Yulita dan Saryadi (2016) menunjukkan bahwa lokasi, suku bunga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. sedangkan pada penelitian yang dilakukan Minangun (2014) variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dan penelitian yang dilakukan oleh Sulitstyo (2014) menyatakan bahwa lokasi dan jaminan kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit

Selain itu faktor tingkat suku bunga yang diberikan juga mempengaruhi keputusan pengambilan kredit seorang nasabah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Asmoro (2011) menyatakan bahwa tingkat suku bunga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di BPR BKK Kecamatan Tenganan Kabupaten Semarang sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) menyatakan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

Jaminan kredit yang diserahkan oleh nasabah juga menjadi salah satu motivasi nasabah dalam mengangsur kredit yang mereka gunakan untuk membiayai kegiatan usaha mereka. Pada penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2014) menyatakan bahwa jaminan kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sulistyio (2014) menyatakan bahwa jaminan kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah

Penelitian ini dilakukan pada BPR Adipura yang berada di Jl. Veteran 194 Surakarta dan memiliki beberapa produk seperti pembiayaan kredit, tabungan dan deposito, sekilas mengenai BPR Adipura, BPR Adipura merupakan lembaga keuangan yang telah terdaftar resmi di OJK dan LSP sehingga produk yang diberikan terjamin sesuai ketentuan dan hukum yang berlaku. Pemilihan lokasi di tengah kota karena penulis bertujuan untuk mengetahui fenomena masyarakat di perkotaan yang lebih memilih mengambil kredit di BPR daripada di bank konvensional, karena tidak dapat dipungkiri lebih banyak BPR yang beroperasi di pinggir kota daripada di tengah kota. Karena penelitian ini dilakukan di tahun 2020 awal maka terdapat fenomena baru disekitar BPR yaitu melonjaknya nasabah yang mengambil kredit bertepatan awal tahun untuk mengembangkan usaha mereka

Berdasarkan fenomena dan research gap diatas, maka penelitian ini berjudul “PENGARUH LOKASI, PELAYANAN, JAMINAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT (Studi Kasus BPR Adipura Santosa Kecamatan Serengan Kota Surakarta)

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada nasabah. Sumber data primer diperoleh langsung dari nasabah yang akan mengambil kredit pada BPR Adipura Santosa. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 8537. Berdasarkan perhitungan rumus slovin sampel penelitian ini adalah nasabah yang mengajukan kredit modal usaha di BPR Adipura sebanyak 100 orang. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji f, uji t dan analisis koefisien determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi linier berganda

Berdasarkan perhitungan ditemukan rumus sebagai berikut

$$Y=1,388 + 0,115X_1 + 0,229X_2 + 0,153X_3 + 0,383X_4$$

1. Nilai konstanta (α) sebesar 1,388 artinya variabel lokasi, pelayanan, jaminan dan tingkat suku bunga diasumsikan bernilai nol, maka variabel keputusan kredit akan bernilai positif sebesar 1,388
2. Nilai koefisien regresi variabel Lokasi (β_1) = 0,115 menunjukkan nilai positif. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa (X_1) terhadap (Y) Berpengaruh positif.
3. Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan (β_2) = 0,299 menunjukkan nilai positif. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa (X_2) terhadap (Y) Berpengaruh positif
4. Nilai koefisien regresi variabel Jaminan kredit (β_3) = 0,153 menunjukkan nilai positif. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa (X_3) terhadap (Y) Berpengaruh positif
5. Nilai koefisien regresi variabel Tingkat Suku Bunga (β_4) = 0,383 menunjukkan nilai positif. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa (X_4) terhadap (Y) berpengaruh positif.

Uji F

Berdasarkan hasil uji f pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai f hitung sebesar 52,504 > f tabel sebesar 2,47 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka Lokasi, Pelayanan, Jaminan Kredit dan Tingkat suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

Uji t

- 1) Hasil uji t menunjukkan variabel Lokasi memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,081 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,040 < 0,050$ maka lokasi berpengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah
- 2) Hasil uji t menunjukkan variabel Pelayanan memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($4,530 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$ maka pelayanan berpengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah
- 3) Hasil uji t menunjukkan variabel Jaminan Kredit memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,980 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,050$ maka jaminan kredit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah
- 4) Hasil uji t menunjukkan variabel Tingkat Suku Buga memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($7,257 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$ maka tingkat suku bunga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan perhitungan dapat dijelaskan bahwa koefisien determinasi yang disesuaikan menunjukkan angka sebesar 0,830 yang berarti bahwa korelasi antara variabel Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Jaminan kredit dan Pelayanan sebesar 0,830. Hal ini menunjukkan keeratan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati 1. Selanjutnya, hasil uji tersebut juga menunjukkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,675, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel tingkat suku bunga, lokasi, jaminan kredit dan pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit adalah 67,5% sedangkan sisanya 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini

Kesimpulan

1. Berdasarkan pengujian data dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah BPR Adipura Santosa
2. Berdasarkan pengujian data dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah BPR Adipura Santosa
3. Berdasarkan pengujian data dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah BPR Adipura Santosa
4. Berdasarkan pengujian data dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah BPR Adipura Santosa
5. Hasil uji f menunjukkan bahwa lokasi, pelayanan, jaminan kredit dan tingkat suku bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit
6. Koefisien determinasi yang disesuaikan menunjukkan keeratan hubungan dari variabel lokasi, pelayanan, jaminan kredit dan tingkat suku bunga terhadap variabel keputusan pengambilan kredit
7. Tingkat suku bunga menjadi variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap pengambilan kredit karena memiliki nilai koefisien regresi dan nilai uji t paling tinggi

- Achmad & Ainaini, 2006, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika: Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Adi,Sulis Pamungkas (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih kredit pada bank MT Ahmad Dahlan di cawas*.
- Agilwaseso, Satriyo, Drs. Saryadi, M.Si., & Dra. Sri Suryoko, M.Si., 2004, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemalang, <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>, 3 April 2015.
- Badrul Huda, Sukidin, Sri Wahyuni (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT Sukowono Arthajaya Jember
- Caruana, Robert, Arthur H. Money dan Pierre R. Berthon. (2000). *Service Quality And Satisfaction-The Moderating Role Of Value*. European Journal of Marketing
- Butar, Tumpal. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam memilih Kredit Perbankan*. Skripsi penelitian.2014.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Dedi Wahyu Nugroho. (2012). "Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Boyolali". Yogyakarta: *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dian efriyenti dan viola 2016. *Analisis faktor yang mempengaruhi pengambilan kredit pelaku UKM pada Debitur BPR kota batam*. *Jurnal fakultas ekonomi, Universitas putera batam*.
- Fajar Kartika Sari (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan kredit dengan *reference group* sebagai variabel moderating pada badan kredit desa (BKD) Gombang
- Gadhang Pengenggar, Wahyu Hidayat, Sendhang Nurseto (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian
- Ida Liza. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan musyarakah. Universitas islam negeri raden intan lampung: Skripsi S1
- Indra, H dan Gunarsih, T. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan.
- Kasmir, (2003). *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. (1988). *Manajemen Pemasaran Edisi 6 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prenhallindo: Jakarta
- Kotler, P.dan Armstrong. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid pertama. Edisi bahasa Indonesia*. PT. Prenhallindo. Jakarta.

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

M. Arja Minangun (2014). Pengaruh Kelompok Referensi, *Personal Selling* dan Motivasi terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan di BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Cabang Gedongkuning Yogyakarta. Yogyakarta: Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Mimi SA (2015). “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian di Ranch Marke

Muvika Perdana Putra. (2015). “Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating Pada BPR Bank Bantul”. Yogyakarta: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Newfriend N. Sambe (2016). Fungsi Jaminan Terhadap Pemberian Kredit Oleh Pihak Bank Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

Permana, Putra. 2008. Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PD BPR BKK Semarang Tengah Cabang Banyumanik. *Skripsi*

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Raymond P.Kent. (2000). *Money and Banking*

Rihasto Mega Saputro, Mustofa Kamal (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian

Sapto Nowo Asmoro (2012). Pengaruh tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Studi Kasus BPR BKK Kecamatan Tenganan Kabupaten Semarang)

Schiffman, L.G. (2010) *Consumer Behavior*. 8th Ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Tjiptono, Fandi, 2015, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.

Walsh S. (2016) Five trends that will change consumer behavior in 2016, The globe and Mail <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/small-business/sb-growth/five-trends-that-will-change-consumer-behaviour-in-2016/article28019355/>

