

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR KREDIT, DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SUKOWONO ARTHAJAYA JEMBER

Badrul Huda<sup>1</sup>, Sukidin<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember

E-mail: Badrullhuda1995@gmail.com

### Abstrak

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Permasalahan penelitian ini yaitu (1) Apakah kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember? dan (2) Manakah diantara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga yang berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha serta konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1.269 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebanyak 93 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan sebesar 82,1% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Prosedur kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sebesar 41,9%, sedangkan sumbangan pengaruh untuk kualitas pelayanan sebesar 17,3% dan tingkat suku bunga sebesar 22,9%.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga, Keputusan Kredit

---

### PENDAHULUAN

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.

Persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat yang memiliki usaha dan yang ingin mengembangkan usahanya yang nantinya akan dijadikan calon nasabah potensial dilakukan oleh masing-masing bank telah menempatkan nasabah sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya potensi nasabah semakin banyak pula bank yang beroperasi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan, membuat nasabah lebih leluasa menentukan pilihan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya.

Pembahasan selama ini, bank lebih dikenal sebagai lembaga tempat penyimpanan uang yang kegiatan utamanya menerima tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito. Kemudian bank juga sering dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang memerlukannya. Selain itu bank juga dikenal masyarakat sebagai tempat penukaran uang asing, memindahkan uang atau bahkan menerima segala macam pembayaran dan setoran misalnya pembayaran air, listrik pajak, biaya telepon, sampai uang kuliah. Dan pembayaran lainnya (Kasmir 2001:23).

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. Pada saat ini orientasi bank yaitu pada kepuasan nasabah. Kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah. 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.

Salah satu lembaga perbankan yang melakukan kegiatan pemberian pinjaman usaha atau pinjaman kredit

adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya yang terletak di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember. BPR Sukowono berdiri sejak Tanggal 28 Juli 1994 berada di samping Alun-Alun Kecamatan Sukowono membuat lokasi BPR Sukowono Arthajaya cukup strategis karena berada di dalam lingkup pusat Kecamatan Sukowono memberikan nilai lebih kepada nasabah karena kemudahan aksesnya. Selain itu BPR Sukowono Arthajaya berdiri sendiri sebagai kantor pusat dan bentuk usaha di bidang perbankan yang bertujuan sama dengan bank konvensional lainnya yaitu memajukan dan mengembangkan perekonomian dalam hal ini perekonomian masyarakat pedesaan di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember agar tidak terlalu mengandalkan pinjaman dari para rentenir yang cenderung memberikan bunga kredit yang tinggi.

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, maka kualitas pelayanan tersebut sangat baik. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pelayanan tersebut dikatakan jelek. 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. Adanya komplain menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan.

Bank khususnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dituntut untuk memberikan prosedur kredit yang cukup mudah kepada para nasabah yang melakukan kredit. Nasabah tidak harus melalui beberapa tahapan seperti halnya pada bank-bank konvensional lainnya. Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit perbankan secara umum dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2011:67).

Suku bunga kredit pada BPR Sukowono Arthajaya di Kabupaten Jember cukup bersaing dengan lembaga perbankan sejenis. Untuk bunga kredit memiliki beberapa macam tingkatan bunga tergantung dengan kredit yang diajukan, misalnya untuk pinjaman untuk modal pertanian mulai dari 2,75%-2,25% per bulan, untuk pinjaman perdagangan/jasa mulai dari 1,75%-1,3% per bulan. Dimana besar dari bunga kredit tersebut sesuai dengan besar kecilnya jumlah kredit yang dilakukan oleh para nasabah.

Hasil studi pustaka yang telah dilakukan, peneliti mengutip penelitian terdahulu yang sejenis untuk dijadikan sebagai acuan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Zuryatina Fitri Ayuni (2015) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pegawai pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung (Studi Kasus pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 72,6%. Besar pengaruh prosedur kredit secara parsial yaitu sebesar 40,2%, untuk pengaruh tingkat suku bunga sebesar 29,8%, dan untuk pengaruh kualitas pelayanan sebesar 2,6%.

Aktivitas kredit yang dilakukan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor dari faktor interen nasabah maupun eksteren salah satu indikator eksteren yaitu kualitas pelayanan bank. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:182), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kredit merupakan sumber pendapatan utama bagi BPR guna kesinambungan usahanya, sehingga BPR harus senantiasa menjaga kualitas kreditnya. Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2011:67). Kuncoro (2002: 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

Suku bunga merupakan harga yang harus dibayar untuk meminjam sejumlah uang dalam waktu tertentu dan dinyatakan dalam persentase. Menurut Judisseno (2009:80) suku bunga juga berarti penghasilan yang

diperoleh oleh orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya atau *surplus spending unit* untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya atau *deficit spending units*.

Beberapa persyaratan dalam pengambilan kredit sangat penting untuk diperhatikan sebelum nasabah melakukan keputusan pengambilan kredit pada suatu perbankan. Sebelum melakukan keputusan dalam pengambilan kredit, nasabah harus memperhatikan beberapa hal berkaitan dengan keinginannya untuk melakukan kredit. Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proses keputusan dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan, dan akhirnya didapatkan perilaku setelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas atas suatu produk tersebut (Kotler, 2014: 184). Berdasarkan observasi yang dilakukan di BPR Sukowono Arthajaya, dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah pinjaman kredit dari BPR Sukowono Arthajaya adalah pedagang, petani, dan jasa.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti memutuskan untuk meneliti faktor yang mempengaruhi nasabah di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember dalam memutuskan mengambil kredit di BPR Sukowono Arthajaya sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember”**

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian berdasarkan kesengajaan dan pertimbangan sesuai tujuan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Menurut Santoso dan Tjiptono (2007) populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan kredit untuk modal usaha serta konsumsi yang tercatat di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 1.269 orang dengan sampel 93 nasabah.

Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. (regresi linier berganda, varian garis regresi, uji F, uji t, efektivitas garis regresi berganda, dan *standart error of estimate* regresi linear berganda).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, peneliti telah mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga akan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Analisis garis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Pada penelitian ini, dilakukan menggunakan analisis garis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22.0 *for windows*. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	t hitung	Sig
Konstanta	-1,459	-1,897	0,061
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,162	3,682	0,000
Prosedur Kredit ( $X_2$ )	0,408	5,993	0,000
Tingkat Suku Bunga ( $X_3$ )	0,291	3,923	0,000
R square	= 0,821		

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	t hitung	Sig
Multiple R = 0,906 <sup>a</sup>			
F rasio = 136,043			

Sumber: Lampiran 6, data diolah

Berdasarkan Tabel 4.13, maka persamaan garis regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1,459 + 0,162X_1 + 0,408X_2 + 0,291X_3 + e_i$$

Adapun hasil perhitungan untuk analisis varian garis regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember

Variabel	R (Multiple R)
Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ), prosedur kredit (X <sub>2</sub> ), dan tingkat suku bunga (X <sub>3</sub> ) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y)	0,906

Sumber: Lampiran 6, data diolah

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,906 berarti bahwa kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), prosedur kredit (X<sub>2</sub>), dan tingkat suku bunga (X<sub>3</sub>) memiliki hubungan yang nyata/signifikan dengan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember (Y). Tingkat hubungan tersebut dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sangat kuat.

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 22.0 *for windows*, diketahui nilai F<sub>hitung</sub> sebagai berikut:

Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji F

Variabel	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	α	Sig. F
X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , dan X <sub>3</sub> terhadap Y	136,043	2,71	0,05	0,000

Sumber: Lampiran 6, data diolah

Berdasarkan Tabel 4.11, diketahui bahwa besarnya F<sub>hitung</sub> = 136,043 > F<sub>tabel</sub> = 2,71 dengan tingkat signifikansi F = 0,000 < α = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), prosedur kredit (X<sub>2</sub>), dan tingkat suku bunga (X<sub>3</sub>) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember (Y).

Hasil SPSS 22.0 *for windows* diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sub>square</sub>) sebesar 0,821.

$$R_{\text{square}} \times 100\% = 0,821 \times 100\% = 82,1\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sebesar 82,1%, sedangkan sisanya yaitu 17,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain.

Hasil perhitungan uji t sebagai berikut:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji t

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	t hitung	t hitung	Sig
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,162	3,682	1,987	0,000
Prosedur Kredit (X <sub>2</sub> )	0,408	5,993	1,987	0,000
Tingkat Suku Bunga (X <sub>3</sub> )	0,291	3,923	1,987	0,000

Sumber: Lampiran 6, data diolah

Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) Pada Tabel 4.12 dapat diketahui t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> adalah 3,682 > 1,987 dengan probabilitas signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) secara parsial berpengaruh nyata atau signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember (Y). Pengaruh variabel prosedur kredit (X<sub>2</sub>) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) Pada Tabel 4.12 dapat diketahui t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> adalah 5,993 > 1,987 dengan probabilitas signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel prosedur kredit (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh nyata atau signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember (Y). Pengaruh variabel tingkat suku bunga (X<sub>3</sub>) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y)

Adapun uji efektivitas garis regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumbangan variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebesar 17,3%

2. Sumbangan variabel prosedur kredit ( $X_2$ ) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) sebesar 41,9%
3. Sumbangan variabel tingkat suku bunga ( $X_3$ ) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) sebesar 22,9%

Hasil pengolahan data bagian model *Summary* menunjukkan bahwa nilai *Standart Error of Estimate* dalam analisis garis linier linier berganda sebesar 1,928. Hal ini berarti bahwa keputusan nasabah dalam pengambilan kredit tidak hanya dipengaruhi kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga saja, namun juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain.

## Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil persentase pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember sebesar 82,1%, sisanya yaitu 17,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi bauran pemasaran (produk, promosi, dan lokasi), *customer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain. Sedangkan hasil uji parsial menunjukkan variabel prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan jumlah persentase sumbangan sebesar 41,9% menjadikan variabel prosedur kredit variabel paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hal ini berarti faktor prosedur kredit yang diukur melalui kemudahan persyaratan pengajuan kredit yang ditetapkan bank, kejelasan proses penilaian kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, proses keputusan kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, kemudahan dan kecepatan proses pencairan kredit yang dilakukan oleh pegawai bank, dan dokumentasi dan administrasi kredit yang dilakukan oleh pegawai bank merupakan suatu faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kasmir (2011:95), yang menyatakan bahwa prosedur kredit yang mudah akan membuat minat nasabah untuk mengambil kredit kembali pada bank tersebut

Penilaian mengenai prosedur kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya tercermin melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden dalam penelitian ini.

“secara umum prosesnya mudah, syarat dan kepastian waktunya cairnya jelas. Pengajuan satu minggu sudah disurvei dan bisa cair (AZ, 50thn).”

Berdasarkan tanggapan responden, dapat dinilai bahwa nasabah sangat membutuhkan kemudahan prosedur kredit dan ternyata PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember mampu memenuhi harapan nasabah. Hal ini akhirnya menjadikan nasabah menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Hasil uji parsial selanjutnya menunjukkan variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan persentase sumbangan 22,9%. Hal ini berarti dengan semakin baiknya tingkat suku bunga maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember juga akan meningkat.

Penilaian mengenai tingkat suku bunga pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya tercermin melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden dalam penelitian ini.

“besarnya bunga yang ditetapkan BPR tetap dipertimbangkan namun, karena kebutuhan akan modal makanya saya mengambil kredit di BPR ini karena bunganya cukup bersaing (WZ, 45thn).”

Berdasarkan tanggapan responden, dapat dinilai bahwa nasabah mempertimbangkan faktor suku bunga dalam menentukan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Biaya pada pemberian kredit biasa juga menjadi sesuatu hal yang paling dilihat oleh para nasabah dalam pengambilan keputusan untuk meminjam dana. Memberikan biaya yang mahal akan membuat nasabah enggan dalam melakukan peminjaman, sehingga biaya akan menjadi sesuatu hal yang perlu diperhatikan serius agar dapat memikat nasabah untuk melakukan peminjaman dan apabila mereka memerlukannya. Menurut Mankiw (2003:62) suku bunga kredit dikenakan kepada masyarakat yang ingin meminjam dana pada bank. Suku bunga kredit ini sangat bergantung

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

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT. Bank Perkreditan Sukowono Arthajaya adalah variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan persentase sumbangan 17,3%. Hal ini berarti faktor kualitas pelayanan yang diukur melalui kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan, kesiapan pegawai memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang, pegawai bank mampu untuk cepat tanggap dalam melayani setiap transaksi yang dilakukan nasabah, pegawai bank mampu untuk menangani dan memperhatikan keluhan nasabah, jaminan keamanan atas semua transaksi perbankan yang dilakukan nasabah, pegawai bank memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik berkaitan dengan produk dan layanan perbankan, sikap pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dinilai baik, dan pegawai bank memiliki pemahaman yang baik terhadap keinginan perbankan merupakan suatu faktor yang menentukan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember.

Penilaian mengenai kualitas pelayanan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya tercermin melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden dalam penelitian ini.

“saya memutuskan kredit di BPR ini karena bisa diandalkan, janji kredit cair cepat. Selain itu, karyawan BPR sangat ramah dan mengerti kondisi kebutuhan nasabah (AA, 38thn).”

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

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa prosedur kredit, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan merupakan beberapa faktor penting dalam nasabah menentukan keputusan dalam mengambil kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember apabila prosedur kreditnya sederhana dan tidak rumit maka nasabah akan datang dan memutuskan meminjam dana di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember, selain itu tingkat suku bunga yang cukup bersaing juga menjadi pedoman nasabah untuk melakukan kredit, dan kualitas pelayanan dari PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember menguatkan nasabah untuk melakukan kredit di PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Berdasarkan ketiga variabel bebas tersebut yaitu kualitas pelayanan (X1), prosedur kredit (X2), dan tingkat suku bunga (X3) yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit (Y) adalah prosedur kredit (X2).

## **PENUTUP**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember dengan persentase sebesar 82,1% sedangkan sisanya yaitu 17,9% dipengaruhi faktor lain yaitu produk, promosi, lokasi, *costumer relationship marketing* (CRM), dan lain-lain. Diantara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), prosedur kredit (X2), dan tingkat suku bunga (X3) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit di PT. Bank Perkreditan Sukowono Arthajaya Jember yaitu prosedur kredit dengan persentase sumbangan 41,9% Jember. Peneliti memberikan saran bagi perusahaan, yaitu hendaknya pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember selalu mempertahankan aspek yang sudah dianggap baik yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan perbankan seperti yang dijanjikan dan pemahaman pegawai terhadap keinginan nasabah. PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember terus berupaya meningkatkan aspek yang dianggap lemah yaitu pengetahuan dan kecakapan pegawai berkaitan dengan produk dan layanan perbankan. Untuk prosedur kredit dipertahankan dan lebih ditingkatkan kualitasnya, dan untuk tingkat suku diharapkan perusahaan mau mendengarkan keluhan dan saran dari nasabah lama maupun nasabah baru.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Judisseno, R. K. 2009. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Rakindo
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. dan Armstrong. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid pertama. Edisi bahasa Indonesia*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mankiw, N. Gregory. 2003. *Teori Makro Ekonomi Terjemahan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi: Yogyakarta.