

**ANALISIS PENGARUH KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT  
PADA PT. MANDIRI UTAMA FINANCE MAKASSAR**

Skripsi

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Mencapai derajat S-1

Program Studi Akuntansi



Oleh :

**ALMUTMAINNA DJALIL**

**2016222060**

**KONSENTRASI AKUNTANSI KORPORASI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

**ANALISIS PENGARUH KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL  
KREDIT PADA PT. MANDIRI UTAMA FINANCE MAKASSAR**

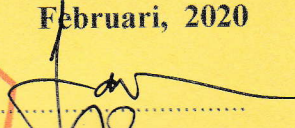
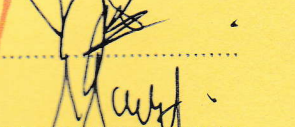
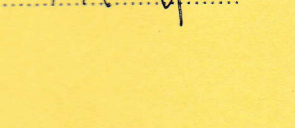
Diajukan oleh :


**Nama : ALMUTMAINNA DJALIL**

**Nim : 2016222039**

Telah dipertahankan dihadapan penguji Tugas Akhir/ Skripsi STIE Nobel  
Indonesia pada tanggal 28 Februari 2020  
dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Akademik  
**Sarjana Ekonomi – SE**

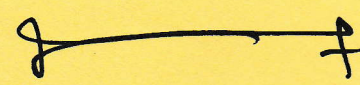
Makassar, Februari, 2020

Tim Penguji			
Ketua	: Yuswari Nur, SE., M.Si	1.	
Sekretaris	: Dara Ayu Nianty, SE., M.Ak	2.	
Anggota	: Mariah, SE., M.Pd	3.	

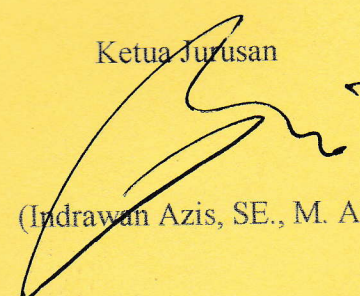


Mengesahkan,


Wakil Ketua 1  
Bidang Akademik

  
(Dr. Ahmad Firman, SE., M. Si)

Ketua Jurusan

  
(Indrawan Azis, SE., M. Ak)

Mengetahui  
Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar

  
  
(Dr. H. Mashur Razak, SE., M.M)

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Almutmainna Djalil  
Nim : 2016222060  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Korporasi

### Judul Skripsi :

Analisis pengaruh keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Mandiri Utama Finance Makassar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Makassar, 28 Februari 2020  
Yang Menyatakan,



( Almutmainna Djalil )

## **ABSTRACK**

**Almutmainna Djalil. 2020. Analysis of the Effect of Customer Decisions in Taking Credit at PT. Mandiri Utama Finance, supervised by Yuswari Nur.**

*This study aims to (1) determine the effect of interest rates, services, lending procedures, guarantees, and periods of returning to the customer's decisions to take credit partially and simultaneously (2) find out the most dominant variable affecting customer's decisions to take credit.*

*This study used a validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, coefficient of determination (R<sup>2</sup>), hypothesis F test, and hypothesis T-test.*

*The results show that (1) partially, interest rates, services, and guarantees have a positive and significant effect toward the decisions of taking credit. Interest rates also have a positive and significant affect simultaneously toward a decision for taking credit (2) service is the most dominant variable affecting customer decision in taking credit.*

**Keyword: Interest Rates, Services, Guarantees, and Taking Credit Decisions**



## ABSTRAK

**Almutmainna Djalil. 2020.** Analisis Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. MANDIRI UTAMA FINANSCE. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar. Di bimbing oleh Bapak Yuswari Nur.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui secara parsial dan simultan. Tingkat suku bunga, pelayanan, prosedur penyaluran kredit, jaminan, dan jangka waktu pengembalian dan jaminan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit (2) Mengetahui variable yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Pada penelitian ini menggunakan metode uji validitas, uji realibitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), uji hipotesis F, uji hipotesis T.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara parsial, tingkat suku bunga, pelayanan dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, tingkat suku bunga juga berpengaruh positif dan juga signifikan secara simultan terhadap keputusan pengambilan kredit (2) pelayanan merupakan variable yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah.

**Kata Kunci: Tingkat Suku Bunga, Pelayanan, Jaminan dan Keputusan Pengambilan Kredit**



## MOTTO

*Selalu bersyukur dan Ber doa, berusaha sebaik  
mungkin karna usaha tidak akan mengkhianati hasil*

TOMORROW WILL BE BETTER

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT penguasa alam semesta yang meridhoi dan mengambulkan segala do'a yang telah dipanjatkan.

Kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungan serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karna tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan banyak terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta untuk kalian bapak ibuku.

Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu kukenang di hati.

Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti mencapai kesuksesan bersama, Amin.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Amin.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu Alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, adalah ungkapan pertama yang penulis dapat ucapkan atas terselesaikannya skripsi ini. Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT. MANDIRI UTAMA FINANCE”. Ini penulis susun dalam rangka penyelesaian studi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menemui banyak kendala. Oleh karna itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghanturkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mashur Razak, S.E., M.M. selaku Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Bapak Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si. selaku Wakil Ketua 1 Bidang Akademik STIE Nobel Indonesia.
3. Bapak Indrawan Aziz, S.E., M.Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi
4. Ibu Fitriani Latif, S.P., M.M. selaku Ketua P3M yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
5. Bapak Yuswari Nur, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan serta bantuan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

6. Ibu Dara Ayu Nianty, SE., M.AK dan Ibu Mariah, SE., M.Pd. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak arahan dan saran yang membangun sehingga proposal penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah tulus memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Ayah dan Ibu serta keluarga tercinta yang selalu setia memberikan dukungan dan semangat kepadaku baik dari segi materi maupun spiritual.
9. Serta Teman-teman yang saya cintai Adinda Putri Asnawing, Nurfadilah Sulaiman, Annisa Nur ilahi, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya atas kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, dan penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak. Tiada imbalan yang penulis dapat berikan kecuali memohon do'a kehadiran Allah SWT, semoga sumbangsi dan bantuan semua pihak yang telah diberikan kepada penulis bernilai berkah disisi Allah SWT.

Makassar, Februari 2020

Penulis,

Almutmainna Djalil

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kredit.....	6
2.2 Tingkat Suku Bunga .....	10
2.3 Pelayanan.....	16
2.4 Prosedur Pemberian Kredit.....	18

2.5 Jaminan.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	27
2.7 Kerangka Pikir.....	29
2.8 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Daerah dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Metode Analisis.....	33
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	39

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
.....	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	
42	
4.2 Hasil Penelitian .....	
43	
4.3 Pembahasan .....	
60	
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	
<b>64</b>	
5.1 Kesimpulan .....	
64	
5.2 Saran .....	
64	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
.....	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	
3.1 Variabel, Indikator dan Skala .....	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
4.5 Deskriptif Variabel .....	46
4.6 Tanggapan responden Mengenai Tingkat Suku bunga .....	47
4.7 Tanggapan responden Mengenai Pelayanan .....	48
4.8 Tanggapan responden Mengenai Jaminan .....	49
4.9 Tanggapan responden Mengenai Keputusan pengambilan kredit	50
4.10 Uji Validitas .....	51
4.11 Uji Reabilitas .....	52
4.12 Uji Normalitas .....	53
4.13 Uji Multikolinieritas .....	54
4.14 Hasil Regresi Berganda .....	56
4.15 Uji t .....	57
4.16 Uji-F .....	59
4.17 Koefisien Determinasi .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masalah pengambilan keputusan selalu saja dihadapi oleh setiap manusia. Berbagai masalah yang dihadapi mengharuskan setiap individu untuk dapat mengambil sebuah keputusan yang bijak. Keputusan tersebut dapat berupa sebuah tindakan, sebuah hindaran atau bahkan tidak melakukan apa-apa, sehingga sebelum mengambil sebuah keputusan terlebih dahulu akan memikirkan kelemahan serta kelebihan keputusan itu agar tidak terjadi kesalahan di masa yang akan datang.

Manusia sebagai pelaku ekonomi membutuhkan sebuah pertimbangan sebelum membuat keputusan. Untuk mendapatkan sebuah barang misalnya, harus dipikirkan terlebih dahulu apakah barang tersebut akan dibeli secara tunai atau kredit. Tentunya tunai maupun kredit sama-sama memiliki kelemahan dan kelebihan. Jika diambil secara tunai, kelebihanannya tidak akan terdapat beban kedepannya, tetapi kelemahannya mengganggu perputaran uang atau belum tentu



memiliki uang sebanyak harga barang yang diinginkan. Sementara jika kredit, kelebihanannya adalah dengan uang minimal dapat memperoleh barang tersebut, sementara kelemahannya akan menjadi beban karena diharuskan membayar angsuran ditambah dengan bunganya.

Dalam pembiayaan barang-barang modal atau barang konsumtif, perusahaan leasing memiliki peran yang cukup penting. Jenis barang yang dibiayai pun terus meningkat. Sebelumnya hanya berfokus pada pembiayaan bermotor. Sekarang ini berkembang pada keperluan kantor, manufaktur, konstruksi dan pertanian. Hal ini mengindikasikan multi finance kian dikenal dan diandalkan oleh pelaku usaha.

Perkembangan industri multi finance di Indonesia semakin berkembang tahun demi tahun, dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pemain pada industri ini. Seiring dengan kondisi tersebut, kompetisi dalam bisnis ini pun semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk lebih unggul dari pesaing agar dapat meraih pasar tersebut.

Perusahaan leasing merupakan lembaga non bank yang memberikan jasa kredit terhadap sebuah benda atau barang. Dalam menyalurkan kredit, pihak perusahaan pembiayaan harus memiliki prosedur kredit yang akan menjadi pedoman di dalam menentukan kelayakan kredit. Peraturan dan kebijakan perusahaan tersebut harus sesuai dengan peraturan Bank Indonesia selaku Bank Sentral yang mengawasi jalannya lembaga keuangan di Indonesia.

Proses penyaluran kredit yang cepat dan jelas akan memberikan kepercayaan dan penilaian yang baik dari calon debitur kepada perusahaan. Bunga

kredit yang diberikan lembaga pembiayaan kepada calon nasabah haruslah benar-benar diperhitungkan. Besarnya bunga kredit harus masuk akal dan dapat diterima oleh calon nasabah. Bunga yang rendah cenderung akan lebih dipilih oleh calon nasabah. Selain itu, pelayanan yang bagus juga menjadi penilaian oleh nasabah sebelum mengambil kredit. Jika pelayanannya bagus, nasabah akan merasa puas sehingga tidak berpikir panjang dan termotivasi untuk mengambil kredit di pembiayaan tersebut.

Setiap lembaga pembiayaan harus memiliki manajemen resiko yang baik dan terpercaya untuk meminimalkan kerugian yang terjadi apabila objek yang dibiayai mengalami kerusakan atau kehilangan. Untuk itulah perusahaan memerlukan jaminan dari nasabah sebagai ganti rugi nantinya.

PT. Mandiri Utama Finance merupakan lembaga pembiayaan yang mana termasuk salah satu anak perusahaan Bank Mandiri yang kegiatan operasionalnya fokus pada pemberian dana atau pembiayaan kepada pihak lain atas suatu benda atau barang (mobil dan motor) yang akan dibeli atau dimiliki oleh pihak tersebut. PT. Mandiri Utama Finance membiayai kredit sepeda motor dan mobil berbagai merek. Berikut disajikan total kredit sepeda motor dan mobil yang telah dibiayai PT. Mandiri Utama Finance.

Tabel 1.1  
Total Kredit PT. Mandiri Utama Finance

BULAN	Motor	Mobil
JANUARI	Rp 3,806,340,676	Rp 111,369,345,520
FEBRUARI	Rp 3,885,814,834	Rp 111,908,630,928
MARET	Rp 5,332,454,971	Rp 152,101,907,929
APRIL	Rp 3,919,177,755	Rp 120,302,364,629
MEI	Rp 9,015,121,150	Rp 239,188,893,264
JUNI	Rp 13,114,606,259	Rp 291,697,974,912

JULI	Rp 3,029,842,669	Rp 91,215,267,690
AGUSTUS	Rp 3,340,280,883	Rp 98,497,967,951
SEPTEMBER	Rp 6,498,525,989	Rp 156,704,334,208
OKTOBER	Rp 3,816,446,691	Rp 153,956,357,474
NOVEMBER	Rp 5,083,666,617	Rp 216,875,304,315

Sumber: PT. Mandiri Utama Finance

Pada tabel di atas pertumbuhan kredit selama 11 bulan pada tahun 2019 PT. Mandiri Utama Finance mengalami penurunan kredit karena banyak terdapat kredit yang telah disalurkan di tahun-tahun sebelumnya mengalami kredit macet karena tidak sesuai dengan prosedur kredit yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia yang terlibat juga banyak yang melakukan fraud. Selain itu, jumlah nasabah juga yang mengambil kredit berkurang tiap bulan. Inilah yang menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Mandiri Utama Finance Makassar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada pembahasan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah tingkat suku bunga mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit secara parsial dan signifikan?
2. Apakah pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit secara parsial dan signifikan?
3. Apakah jaminan mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit secara parsial dan signifikan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Apakah tingkat suku bunga mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit secara parsial dan signifikan?
2. Apakah pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit secara parsial dan signifikan?
3. Apakah pengaruh jaminan terhadap keputusan pengambilan kredit?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaat sebagai berikut.

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk dijadikan perbandingan, pengembangan, dan penyempurnaan.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi PT. Mandiri Utama Finance mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Sehingga bisa memaksimalkan pendapatannya. Bagi pembuat kebijakan di PT Mandiri Utama Finance, sebagai bahan evaluasi, masukan-masukan dan bahan pertimbangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kredit**

##### **2.1.1 Pengertian Kredit**

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, 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 melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Dalam artian lain kredit juga dapat diartikan sebagai kepercayaan, dengan maksud percaya bagi sipemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya akan dikembalikan sesuai dengan perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan jangka waktu yangtelah ditetapkan (Kasmir, 2009:96).

### **2.1.2 Tujuan dan Fungsi Kredit**

Adapun tujuan utama pemberian kredit menurut Kasmir (2009:100) adalah sebagai berikut:

1. Mencari Keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit.

2. Membantu Usaha Nasabah

Untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja.

3. Membantu Pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan diberbagai sektor. Selain itu fasilitas kredit juga mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan daya guna uang
- b. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang
- c. Untuk meningkatkan daya guna barang
- d. Meningkatkan peredaran barang
- e. Sebagai alat stabilitas ekonomi
- f. Untuk meningkatkan kegairahan berusaha

- g. Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan
- h. Untuk meningkatkan hubungan nasional

### **2.1.3 Jenis-Jenis Kredit**

Menurut Kasmir (2009:104), secara umum jenis-jenis kredit bila dilihat dari segi tujuan kredit dibedakan sebagai berikut:

#### **1. Kredit Produktif**

Kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha, produksi atau investasi. Kredit ini diberikan untuk menghasilkan barang dan jasa. Misalnya kredit pertanian akan menghasilkan produk pertanian.

#### **2. Kredit Konsumtif**

Kredit yang digunakan untuk konsumsi secara pribadi. Dalam kredit ini tidak ada penambahan barang dan jasa yang dihasilkan. Misalnya untuk kredit perumahan, kendaraan dan lain-lain.

#### **3. Kredit Perdagangan**

Kredit yang digunakan untuk perdagangan biasaya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagang tersebut. Kredit ini sering diberikan kepada *supplier* atau agen-perdagangan yang akan membeli barang dalam jumlah besar.

### **2.1.4 Unsur-unsur Kredit**

Suatu lembaga kredit baru akan memberikan kredit apabila benarbenar yakin bahwa penerima kredit akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang telah disetujui oleh kedua

pihak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kredit adalah (Johannes Ibrahim,2004:13) :

1. Kepercayaan

Kepercayaan yaitu keyakinan dari pihak bank bahwa prestasi yang diberikannya baik dalam bentuk uang, barang, atau jasa akan benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu dimasa yang akan datang.

2. Waktu

Jangka waktu tertentu antara pemberian kredit dan pelunasannya dimana jangka waktu tersebut sebelumnya sudah disepakati bersama.

3. Prestasi

Obyek tertentu berupa prestasi dan kontraprestasi pada saat tercapainya kesepakatan perjanjian pemberian kredit antara bank dan debitur.

4. Resiko

Suatu tingkat risiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima kemudian hari. Semakin lama kredit diberikan semakin tinggi pula tingkat risikonya.

### **2.1.5 Prinsip-prinsip Pemberian Kredit**

Permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur harus segera diproses melalui penilaian dan selanjutnya diberikan keputusannya oleh bank. Pemberian kredit harus disertai dengan analisis kredit yang memuat aspek yang berkaitan dengan calon debitur. Dalam dunia perbankan ada lima faktor internal dan



eksternal perusahaan yang menjadi bahan pertimbangan bagi pihak bank dalam memberikan fasilitas kredit. Menurut Johannes Ibrahim (2004:16-17) faktor internal dan eksternal perusahaan tersebut meliputi:

1. Watak (*Character*)

Penilaian ini dimaksudkan untuk mengetahui kejujuran dan reputasi baik calon debitur untuk melunasi pinjaman.

2. Modal (*Capital*)

Penilaian terhadap harta kekayaan perusahaan yang digunakan dalam operasional.

3. Kemampuan (*Capacity*)

Kemampuan debitur untuk mengelola usaha yang akan dibiayai dengan kredit. Bank perlu mengetahui apakah calon debitur mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup di bidang usaha tersebut.

4. Jaminan (*Collateral*)

Untuk keamanan pelunasan kredit, calon debitur diharuskan menyediakan harta kekayaan milik calon debitur tersebut sebagai jaminan kredit. Jaminan merupakan langkah terakhir bila debitur tidak dapat melaksanakan kewajibannya lagi.

5. Keadaan Ekonomi (*Condition od Economic*)

Keadaan ekonomi dan iklim usaha yang berhubungan dengan usaha calon debitur, sehingga bank dapat mengetahui prospek dari usaha yang dibiayai.

## **2.2 Tingkat Suku Bunga**

### 2.2.1 Definisi Tingkat Bunga

Tingkat suku bunga menurut Boediono (2014:76) adalah “harga dari penggunaan dana investasi (loanable funds). Tingkat suku bunga merupakan salah satu indikator dalam menentukan apakah seseorang akan melakukan investasi atau menabung”.

Pengertian suku bunga menurut Sunariyah (2013:80) adalah “harga dari pinjaman. Suku bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur.

Selain suku bunga internasional, tingkat diskonto suku bunga Indonesia (SBI) juga merupakan faktor penting dalam penentuan suku bunga di Indonesia. Tingkat suku bunga atau interest rate merupakan rasio pengembalian sejumlah investasi sebagai bentuk imbalan yang diberikan kepada investor.

Besarnya tingkat suku bunga bervariasi sesuai dengan kemampuan debitur dalam memberikan tingkat pengembalian kepada kreditur. Tingkat suku bunga tersebut dapat menjadi salah satu pedoman investor dalam pengembalian keputusan investasi pada pasar modal. Sebagai wahana alternatif investasi, pasar modal menawarkan suatu tingkat pengembalian (return) pada tingkat resiko tertentu.

Dengan membandingkan tingkat keuntungan dan resiko pada pasar modal dengan tingkat suku bunga yang ditawarkan sektor keuangan, investor dapat memutuskan bentuk investasi yang mampu menghasilkan keuntungan yang optimal. Tingkat suku bunga sektor keuangan yang lazim digunakan sebagai

panduan investor disebut juga tingkat suku bunga bebas resiko (*risk free*), yaitu meliputi tingkat suku bunga bank sentral dan tingkat suku bunga deposito. Di Indonesia tingkat suku bunga Bank sentral di proxykan pada tingkat suku bunga Sertifikat Bank Indonesia atau SBI (Husnan, 2003:21).

Menurut Kieso, Weygandt, Warfield (2011:289) “*Interest rate is a precentage of outstanding principal*”. Sedangkan Brigham dan Houston (2010:234-235) mengemukakan “Tingkat bunga yang dinyatakan (nominal) suatu efek utang,  $r$ , terdiri atas tingkat bunga nyata bebas resiko,  $r^*$ , ditambah beberapa premi yang mencerminkan inflasi, risiko efek, dan kemungkinannya untuk dipasarkan (atau likuiditas).”

Penetapan tingkat bunga dilakukan oleh Bank Indonesia sesuai dengan UU nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Sawaldjo Puspoprano (2004:60) pun mengatakan *BI Rate* adalah :

“Suku bunga dengan tenor 1 bulan yang diumumkan oleh Bank Indonesia secara periodik untuk jangka waktu tertentu yang berfungsi sebagai sinyal atau *stance* kebijakan moneter”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat bunga adalah harga yang didapatkan dari penggunaan dana investasi dalam periode waktu tertentu.

### **2.2.2 Fungsi Tingkat Bunga**

Adapun fungsi suku bunga menurut Sunariyah (2013:81) adalah:

1. Sebagai daya tarik bagi para penabung yang mempunyai dana lenih untuk diinvestasikan

2. Suku bunga dapat digunakan sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian. Misalnya, pemerintah mendukung pertumbuhan suatu sektor industri tertentu apabila perusahaan-perusahaan dari industri tersebut akan meminjam dana. Maka pemerintah memberi tingkat bunga yang lebih rendah dibandingkan sektor lain.
3. Pemerintah dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang beredar. Ini berarti, pemerintah dapat mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian.

### **2.2.3 Tipe Tingkat Bunga**

Menurut Lipsey, Ragan, dan Courant (1997 : 99-100), suku bunga dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu suku bunga nominal dan suku bunga riil. Suku bunga nominal menjelaskan bahwa jumlah uang yang dibayarkan harus sesuai dengan jumlah uang yang dipinjamnya. Suku bunga ini adalah suku bunga yang biasa dilihat di bank atau media cetak.

Suku bunga riil menjelaskan bahwa selisih antara suku bunga nominal dengan laju inflasi, dimana suku bunga riil lebih menekankan pada rasio daya beli uang yang dibayarkan kembali terhadap daya beli uang yang dipinjam. Suku bunga ini adalah suku bunga setelah dikurangi dengan inflasi, (atau suku bunga riil = suku bunga nominal – ekspektasi inflasi).

### **2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Suku Bunga**

Menurut Kasmir (2010:137-140), faktor–faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga (pinjaman dan simpanan) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan Dana

Faktor kebutuhan dana dikhususkan untuk dana simpanan, yaitu seberapa besar kebutuhan dana yang diinginkan. Apabila bank kekurangan dana sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Namun, peningkatan suku bunga simpanan akan pula meningkatkan suku bunga pinjaman.

2. Target Laba

Yang diinginkan faktor ini dikhususkan untuk bunga pinjaman. Sebaliknya apabila dana yang ada dalam simpanan di bank banyak, sementara permohonan pinjaman sedikit, maka bunga simpanan akan turun karena hal ini merupakan beban.

3. Kualitas Jaminan

Kualitas jaminan juga diperuntukkan untuk bunga pinjaman. Semakin likuid jaminan yang diberikan, semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya.

4. Kebijakan Pemerintah

Dalam menentukan baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman bank tidak boleh melebihi batasan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

5. Jangka Waktu

Faktor jangka waktu sangat menentukan. Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan resiko macet dimasa mendatang. Demikian pula sebaliknya, jika pinjaman berjangka pendek, bunganya relatif rendah.

#### 6. Reputasi Perusahaan

Reputasi perusahaan juga sangat menentukan suku bunga terutama untuk bunga pinjaman. Bonafiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya, karena biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan risiko kredit macet di masa mendatang relatif kecil dan sebaliknya.

#### 7. Produk yang Kompetitif

Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif. Hal ini disebabkan produk yang kompetitif tingkat perputaran produknya tinggi sehingga pembayarannya diharapkan lancar.

#### 8. Hubungan Baik

Biasanya bunga pinjaman dikaitkan dengan faktor kepercayaan kepada seseorang atau lembaga. Dalam praktiknya, bank menggolongkan nasabah antara nasabah utama dan nasabah biasa. Penggolongan ini didasarkan kepada keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan kepada bank. Nasabah yang memiliki hubungan baik dengan bank tentu penentuan suku bunganya pun berbeda dengan nasabah biasa.

#### 9. Persaingan

Dalam kondisi tidak stabil dan bank kekurangan dana, sementara tingkat persaingan dalam memperebutkan dana simpanan cukup ketat, maka bank harus bersaing keras dengan bank lainnya. Untuk bunga pinjaman, harus berada di bawah bunga pesaing agar dana yang menumpuk dapat tersalurkan, meskipun margin laba mengecil.

#### 10. Jaminan Pihak Ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada bank untuk menanggung segala resiko yang dibebankan kepada penerima kredit. Biasanya apabila pihak yang memberikan jaminan bonafid, baik dari segi kemampuan membayar, nama baik maupun loyaltasnya terhadap bank, maka bunga yang dibebankan pun berbeda.

### **2.3 Pelayanan**

#### **2.3.1 Definisi Layanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian layanan adalah perihal atau cara melayani, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler (2012) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

#### **2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. Teknik servqual dapat mengetahui seberapa besar

jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Menurut (Tjiptono, 2011:119) servqual memiliki lima dimensi, diantaranya adalah:

1. *Tangibles*

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan sebagainya.

3. *Responsiveness*

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assurance*

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. *Empathy*



Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### **2.3.3 Tujuan Pelayanan**

Tujuan pelayanan secara umum adalah untuk menunjang pemasaran terhadap nasabah atau pelanggan. Apabila tujuan telah terlaksana maka manfaat secara umum dari pelayanan bisa didapatkan yaitu meningkatkan loyalitas. Konsep loyalitas pelanggan ditandai dengan pembelian secara berulang kali, sehingga perusahaan akan tetap survive dalam jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan (Tjiptono, 2011:119).

### **2.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan.

1. Manfaat bagi pelanggan
  - a. Pemenuhan kebutuhan
  - b. Penghargaan mendapatkan layanan yang baik
  - c. Kepercayaan sebagai mitra bisnis
  - d. Kepercayaan terhadap perusahaan yang profesional
2. Manfaat bagi karyawan
  - a. Meningkatkan kepercayaan diri
  - b. Menumbuhkan kepuasan pribadi
  - c. Menumbuhkan semangat kerja
3. Manfaat bagi perusahaan

- a. Peningkatan citra profesional
- b. Menumbuhkan kepuasan pribadi
- c. Menumbuhkan semangat kerja

## **2.4 Prosedur Pemberian Kredit**

### **2.4.1 Pengertian Prosedur**

Beberapa pendapat yang menulis tentang pengertian prosedur salah satunya Ardiyos (2004:73) menyatakan bahwa Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Sedangkan menurut Nafarin (2004:9) prosedur merupakan suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam. Dengan demikian prosedur merupakan tata cara atau urutan yang saling berhubungan satu sama lain dan dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

### **2.4.2 Karakteristik Prosedur**

Menurut Mulyadi (2001:6) karakteristik prosedur diantaranya sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan-pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

Dengan demikian karakteristik prosedur dapat menunjang tercapainya tujuan, menciptakan pengawasan, menunjukkan urutan-urutan yang logis serta menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

### **2.4.3 Manfaat Prosedur**

Adapun manfaat dari prosedur menurut Mulyadi (2001:6) adalah sebagai berikut:

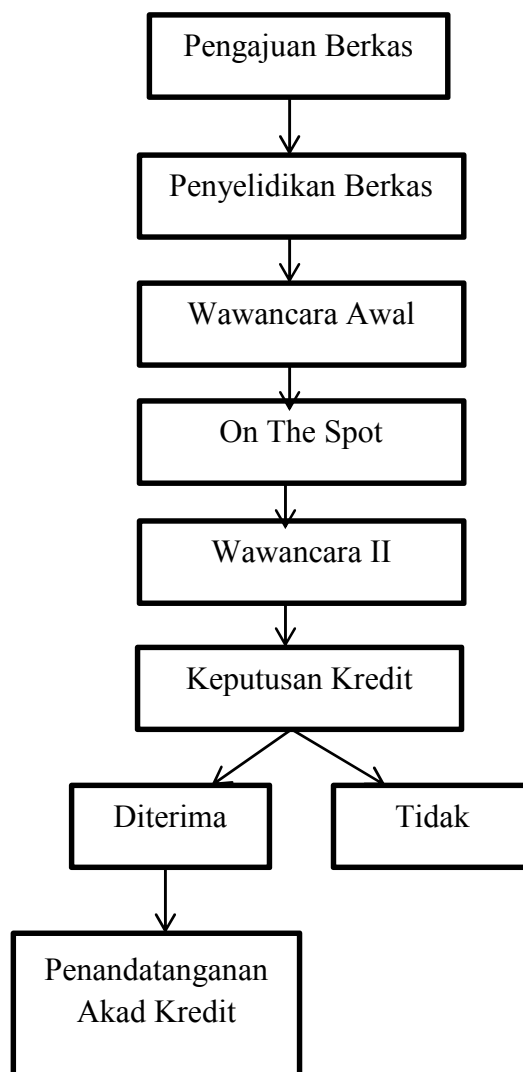
1. Lebih memudahkan dalam meentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang lebih efektif dan efisien
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan

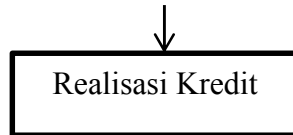
Dengan demikian prosedur memiliki manfaat untuk mempermudah langkah-langkah kegiatan, mengubah pekerjaan yan berulang-ulang menjadi rutin, menjadi petunjuk yang harus dipatuhi, membantu meningkatkan produktifitas kerja serta mencegah terjadinya penyimpangan.

### **2.4.4 Prosedur Pemberian Kredit**

Prosedur merupakan tahapan yang harus dilalui untuk memperoleh suatu tujuan tetentu. Menurut Kasmir (2009:115), prosedur pemberian kredit meliputi:

### Prosedur Pemberian Kredit





Sumber: Kasmir (2009:115)

#### 1. Pengajuan Berkas-Berkas

Adalah berkas atau formulir pengajuan pembiayaan. Pada nasabah biasanya terdiri dari pengajuan pinjaman, fotocopy identitas, sedangkan pada nasabah berbadan hukum adalah latar belakang perusahaan, maksud dan tujuan pembiayaan, besarnya pembiayaan dan jangka waktu, cara mengembalikan pembiayaan dan jaminan.

#### 2. Penyelidikan Berkas Pinjaman

Adalah untuk meneliti berkas yang diajukan apakah sudah lengkap dan benar.

#### 3. Wawancara Awal

Merupakan penyelidikan langsung berhadapan dengan calon nasabah peminjam untuk mengetahui keinginan calon debitur sebenarnya.

#### 4. On The Spot

Adalah kegiatan pemeriksaan lapangan untuk meninjau berbagai obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan.

#### 5. Wawancara II

Merupakan kegiatan untuk meyakinkan apakah calon kreditur layak untuk memperoleh pembiayaan atau tidak. Kegiatan ini juga untuk memperbaiki berkas.

#### 6. Keputusan Kredit

Adalah penentuan tentang penerimaan permohonan pembiayaan atau penolakan. Jika diterima akan diteruskan ke proses selanjutnya.

#### 7. Penandatanganan Akad Kredit

Kegiatan untuk menyatakan persetujuan tertulis antara kedua belah pihak tentang suatu hal. Dalam hal ini biasanya berisi tentang mengikat jaminan dengan hipotek dan perjanjian lain yang dianggap perlu.

#### 8. Realisasi Kredit

Diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan. Penyaluran kredit adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi pembiayaan atau kredit.

## **2.5 Jaminan**

### **2.5.1 Pengertian Jaminan**

Jaminan adalah segala sesuatu yang diterima oleh kreditur dari debitur berkenaan dengan utang piutangnya, diberikan kepada kreditur untuk

menimbulkan keyakinan bahwa debitur akan memenuhi kewajibannya yang timbul dari perikatan (Budi Untung,2005:56). Hukum jaminan adalah keseluruhan ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang jaminan dalam hubungan hutang-piutang. Adanya jaminan memang diperlukan oleh pihak kreditur karena dalam perikatan antara kreditur dan debitur, pihak kreditur mempunyai suatu kepentingan bahwa debitur akan memenuhi kewajibannya dalam perikatan tersebut. Dalam Pasal 1131 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan ”Segala kebendaan si berutang, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang baru akan ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatan perorangan”.

Transaksi pinjaman biasanya melibatkan risiko gagal bayar oleh peminjam dan oleh karena itu pemberi pinjaman menerapkan berbagai prosedur untuk mengurangi risiko gagal bayar dan untuk meminimalkan kerugian yang mungkin timbul dalam kasus gagal bayar (Feder,G. Onchan,T. and Raparla,T,1988:231).

### **2.5.2 Penggolongan Jaminan**

#### **1. Menurut Cara Terjadinya**

##### **a. Jaminan yang Lahir Karena Undang-Undang**

Jaminan yang lahir karena Undang-Undang disini adalah yang bersumber dari Pasal 1131 Kitab Undang Undang Hukum Perdata dimana kebendaan debitur menjadi jaminan pelunasan hutang terhadap kreditur.

##### **b. Jaminan yang Lahir Karena Perjanjian**

Selain jaminan yang ditunjuk oleh Undang-Undang, sebagai bagian dari asas konsensualisme dalam hukum perjanjian, Undang- Undang memungkinkan para pihak untuk melakukan perjanjian penjaminan yang ditujukan untuk pelunasan atau pelaksanaan kewajiban debitur kepada kreditur. Perjanjian penjaminan ini merupakan perjanjian *accessior* yang melekat pada perjanjian pokok yang menerbitkan utang piutang diantara debitur dan kreditur.

## 2. Menurut Sifatnya

### a. Jaminan Umum dan Jaminan Khusus

Penggolongan jaminan menjadi jaminan umum dan jaminan khusus ini masih terkait dengan cara terjadinya jaminan dimana jaminan umum lahirnya berasal dari Pasal 1131 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sedangkan jaminan khusus merupakan jaminan yang terjadinya ditetapkan melalui perjanjian. Jaminan umum adalah jaminan yang diberikan bagi kepentingan semua kreditur dan menyangkut semua harta kekayaan debitur. Jaminan khusus timbul karena perjanjian antara pihak kreditur dengan pihak debitur.

### b. Jaminan Yang Bersifat Kebendaan dan Perorangan

Jaminan yang bersifat kebendaan adalah jaminan yang obyeknya berupa barang bergerak maupun tidak bergerak yang khusus diperuntukkan untuk menjamin utang debitur kepada kreditur apabila di kemudian hari utang tersebut tidak dapat dibayar oleh debitur (Gatot Supramono, 2013:59). Jaminan yang bersifat kebendaan mempunyai



sifat *asas prioritas* yaitu bahwa hak kebendaan yang lebih dahulu terjadi diutamakan daripada hak kebendaan yang terjadi kemudian.

Jaminan kebendaan yang dikenal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ada dua yaitu gadai dan hipotek. Selanjutnya muncul jaminan lainnya yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat yaitu hak tanggungan dan fidusia.

#### 1) Gadai

Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan pengertian mengenai gadai. Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang berpiutang atas suatu benda bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seseorang yang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada pihak yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana yang harus didahulukan.

#### 2) Hipotek

Ikatan jaminan pada barang-barang tidak bergerak seperti tanah, rumah dan kapal laut di atas ukuran tertentu. Menurut Pasal 1162 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata "Hipotek adalah suatu hak kebendaan atau benda-benda tidak bergerak untuk mengambil penggantian daripadanya bagi pelunasan suatu perikatan". Hipotek

seperti halnya gadai, merupakan suatu hak bersifat *accessoir* karena mengikuti suatu perikatan pokok yang telah ada antara debitur dengan kreditur, yang berupa utang-piutang.

### 3) Hak Tanggungan

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan, bahwasan Hak tanggungan adalah hak jaminan yang dibebankan pada hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, berikut atau tidak berikut benda-benda lain yang merupakan kesatuan dengan tanah itu untuk pelunasan utang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada kreditur tertentu terhadap kreditur-kreditur lain. Obyek hak tanggungan berbeda dengan obyek hipotek yang hanya meliputi hak-hak atas tanah saja tidak meliputi benda-benda yang melekat dengan tanah seperti bangunan, tanaman, dan segala sesuatu di atas tanah.

#### c. Jaminan atas Benda Bergerak dan Benda Tidak Bergerak

Apabila benda yang dijaminakan adalah benda bergerak, maka lembaga jaminan yang dipergunakan adalah fidusia, apabila benda yang dijaminakan benda tidak bergerak selain tanah dan bangunan maka lembaga jaminan yang digunakan adalah hipotek, untuk tanah dan bangunan lembaga jaminan yang dapat dipergunakan adalah hak tanggungan.

d. Jaminan Menurut Kewenangan Menguasai Benda Jaminannya

Jaminan dengan hak menguasai benda dan tanpa hak menguasai benda.

Jaminan yang diberikan dengan menguasai bendanya misalnya pada gadai, sedangkan jaminan yang diberikan tanpa menguasai bendanya pada hipotek dan fidusia.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat dipakai sebagai sumber informasi dan bahan acuan yang sangat berguna bagi penulis. Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Hengki Mangiring (2017)	Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro pada BPR KS Bandung	Independen: Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga  Dependen: Keputusan Pengambilan Kredit	Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di BPR KS Bandung
2	Yulita Martha (2017)	Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Pendapatan Usaha terhadap Keputusan	Independen: Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan	Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Pendapatan Usaha berpengaruh terhadap keputusan pengambilan

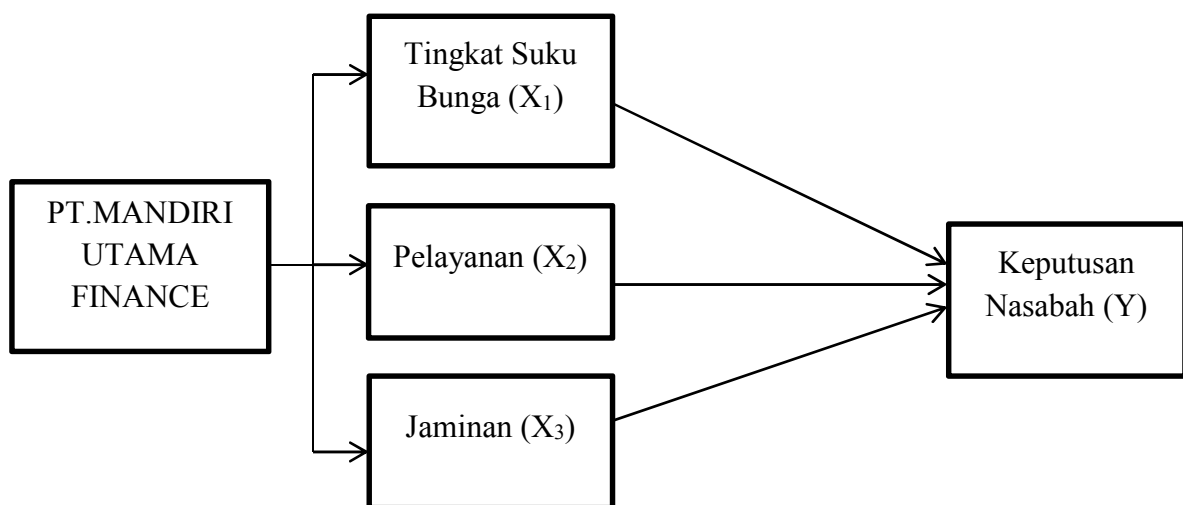
		Pengambilan Kredit Pada Nasabah BNI KCU Undip Semarang	Pendapatan Usaha	keputusan kredit di BNI KCU Undip Semarang
			Dependen:	
			Keputusan Pengambilan Kredit	
3	Badrul Huda (2019)	Pengaruh Pelayanan, Kredit, dan Suku Bunga terhadap Keputusan dalam Mengambil Kredit Pada PT. BPR Sukowo Jember	Kualitas Prosedur Tingkat Nasabah Mengambil	Independen: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di PT. BPR Sukowo Jember
			Keputusan Pengambilan Kredit	

**Sumber : Penelitian Terdahulu**

## 2.7 Kerangka Pikir

Banyak faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan ketika akan memutuskan untuk mengambil kredit pada PT. UTAMA MANDIRI FINANCE. Penelitian ini untuk mengetahui keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. MANDIRI UTAMA FINANCE. Keputusan nasabah dapat dilihat dari indikator yaitu faktor tingkat suku bunga ( $X_1$ ), faktor pelayanan ( $X_2$ ), faktor jaminan ( $X_3$ ).

Berikut ini adalah kerangka piker yang penulis gambarkan, untuk mempermudah dalam memahami arahan tujuan penelitian ini.



**Gambar : 2.1 Kerangka Pikir**

## 2.7 Hipotesis

Dari kerangka pemikira diatas sehingga dibuatlah hipotesis atau dugaan sementara untuk penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat Suku Bunga Berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit
2. Pelayanan Berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit
3. Jaminan Berpengaruh secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Daerah dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah PT. Mandiri Utama Finance yang berlokasi di Jalan Gunung Latimojong Makassar. Sedangkan waktu penelitian direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Desember 2019 sampai dengan bulan Januari tahun 2020.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi yaitu dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dalam proses pengolahan data

2. Kuesioner yakni merupakan teknik pengumpulan kuesioner yang dilakukan dengan cara menyebarkan selebaran pernyataan yang diajukan kepada nasabah PT. Mandiri Utama Finance yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengukuran data kuesioner dengan teknik Skala Likert. Pertanyaan pada kuesioner dibuat dalam bentuk pilihan dan masing-masing item jawaban memiliki bobot skor yang berbeda.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan tertulis yang mendukung penelitian ini, seperti : Gambaran umum PT. Mandiri Utama Finance, Struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing bagian. Sedangkan sumber data diperoleh dari .

#### **1. Data primer**

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data. Kuesioner disebarakan secara langsung ke nasabah PT. Mandiri Utama Finance.

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder yaitu data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari bahan-bahan atau sumber-sumber bacaan atau kepustakaan. Pengumpulan data sekunder ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari berbagai sumber antara lain : Buku-buku, literatur, Internet, bahan kuliah dan literatur lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011). Sehingga yang dijadikan populasi penelitian adalah keseluruhan nasabah PT. Mandiri Utama Finance yang berjumlah 669.909.



### 3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus slovin sebagai berikut.

Rumus Slovin:

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

$$n = \frac{669.909}{1 + 669.909 \times (0,10)^2}$$

$$n = \frac{669.909}{6.699,09}$$

$n = 99,99$  atau dibulatkan menjadi 100 responden

Sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, karena jumlah tersebut sudah dianggap layak untuk melakukan penelitian.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:122). Adapun yang menjadi kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Mandiri Utama Finance.

### 3.5 Metode Analisis

Metode analisis adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk analisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Adapun metode analisis yang digunakan adalah:

## 1. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut Ghazali (2013). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 24. Penhujian suatu data dapat dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah sebenarnya alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau *construct*. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghazali (2013). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Uji reabilitas data dapat dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Nunnally dalam Ghazali (2013).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak Ghazali (2013). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas Ghozali (2013).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2013). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam regresi ada beberapa cara, salah satunya adalah dengan dilihat dari nilai *varaince inflation faktor (VIF)* dan nilai *tolerance*. Apabila tidak terdapat variabel bebas yang memiliki  $VIF > 10$  atau  $tolerance < 0,10$  maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2013).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2013). Untuk mendeketksi ada tidaknya

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3. Analisis kuantitatif yaitu suatu analisis dengan menggunakan alat regresi linear berganda dan analisis moderated regression analysis dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sunyoto (2012:204) sebagai berikut:

- a. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian semua hipotesis menggunakan alat analisis regresi berganda. Penggunaan regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui secara terpisah (parsial) berbagai variabel independen yang ada tanpa ada pengaruh unsur variabel lain. Persamaan regresi berganda:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

**Keterangan:**

<b>a</b>	<b>= Konstanta</b>
<b>Y</b>	<b>= Keputusan Nasabah</b>
<b>X<sub>1</sub></b>	<b>= Tingkat Suku Bunga</b>
<b>X<sub>2</sub></b>	<b>= Pelayanan</b>

$X_3$	= <b>Jaminan</b>
$\beta_{1-3}$	= <b>Koefisien Regresi</b>
$e$	= <b>Bulat</b>

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebasnya (X). Pada intinya koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

#### 5. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji hipotesis menggunakan uji F

Uji F adalah untuk mengetahui hubungan antara X dan Y apakah variabel  $X_1, X_2, X_3$  benar-benar berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y. Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas  $X_1, X_2, X_3$  terhadap variabel terikat Y secara bersamaan. Pengujian ini dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

Membuat hipotesis

- $H_0$  : tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.
- $H_a$  : ada pengaruh yang signifikan secara simultan pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menentukan F tabel dan F hitung

- F tabel dengan signifikansi sebesar 5%
- F hitung di dapat dari perhitungan komputer

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai F

- Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai  $F$

- Bila probabilitas  $< 0,005$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Bila probabilitas  $> 0,005$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

- b. Uji hipotesis menggunakan uji-t. Uji t dimaksudkan untuk melihat apakah secara individu variabel ebbas mempunyai pengaruh terhadap variabel tidka bebas, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Uji t digunakan untuk uji signifikan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apakah variabel  $X_1, X_2, X_3$  berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y yaitu kualitas secara terpisah. Pengujian ini dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

Membuat hipotesis:

- $H_0$ : tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.
- $H_a$ : ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menentukan t tabel dan t hitung:

- t tabel dengan signifikansi sebesar 5%
- t hitung di dapat dari perhitungan komputer

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai t

- Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas

- Bila probabilitas  $< 0,005$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Bila probabilitas  $> 0,005$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditol

### 3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.6.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yakni variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Variabel bebas adalah variabel yang akan mempengaruhi variabel terikat secara positif ataupun negatif. Adapun variabel bebas dan terikat beserta indikator-indikatornya adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Variabel, Indikator dan Skala**

Variabel	Notasi	Indikator	Skala	Sumber
Tingkat Suku Bunga	Suku Bunga 1	Mengetahui Besarnya Suku Bunga	5 poin skala likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Astuti, 2013
	Suku Bunga 2	Mengambil Kredit Dikarenakan Ketertarikan dengan Suku Bunga		
	Suku Bunga 3	Tingkat Suku Bunga yang diberikan Terjangkau		
Pelayanan	Pelayanan 1	Pegawai melayani dengan cepat	5 poin skala likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Astuti, 2013
	Pelayanan 2	Pegawai melayani dengan adil		
	Pelayanan 3	Pegawai melayani dengan sopan dan ramah		
	Pelayanan 4	Pegawai selalu berpenampilan rapi		
	Pelayanan 5	Kebersihan dan kenyamanan selalu terjaga		
	Pelayanan 6	Fasilitas yang berikan cukup lengkap		

Variabel	Notasi	Indikator	Skala	Sumber
Jaminan	Jaminan 1	Saya mengambil kredit dengan Jaminan	5 poin skala likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Anggraini, 2014
	Jaminan 2	Saya mudah menyediakan jaminan untuk kredit		
Keputusan Pengambilan Kredit	Keputusan 1	Kredit PT. Mandiri Utama Finance lebih unggul dibandingkan pembiayaan lain	5 poin skala likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Anggraini, 2014
	Keputusan 2	Saya akan merekomendasikan mengambil kredit di PT Mandiri Utama Finance kepada orang lain		

### 3.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah penarikan batasan yang telah menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Definisi operasional dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

#### 1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

##### a. Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

Yaitu keadaan dimana nasabah fix untuk mengambil kredit dengan berbagai pertimbangan yang telah dipikirkannya.

#### 2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

##### a. Tingkat Suku Bunga (X1)

Suku bunga adalah harga kredit yang akan ditawarkan kepada debitur.

##### b. Pelayanan (X2)

Pelayanan yaitu pendapat debitur mengenai kepuasan yang diterima debitur atas pemenuhan kebutuhan (*sense of belonging*) yang diberikan sejak permohonan kredit sampai dengan berakhirnya kredit.



c. Jaminan (X3)

Jaminan kredit merupakan sumber pembayaran kedua. Apabila karena berbagai hal debitur dinyatakan pailit dan tidak mampu membayar kembali kredit, harta debitur yang dijadikan jaminan akan di eksekusi, hasil penjualannya digunakan untuk membayar kembali kredit .

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Mandiri Utama Finance (MUF) merupakan anak perusahaan PT Bank Mandiri (persero) Tbk yang bergerak di sektor pembiayaan multiguna untuk melayani masyarakat Indonesia yang ingin memiliki kendaraan bermotor dengan cara pembayaran secara cicilan (angsuran) per bulan. Mandiri Utama Finance berdiri secara resmi pada tanggal 21 Januari 2015 dan telah terdaftar serta diawasi oleh Regulator Otoritas Jasa Keuangan No. 29.

PT Mandiri Utama Finance menargetkan menjadi perusahaan pembiayaan terbesar di Tahun 2021, Mandiri Utama Finance juga termasuk kelompok perusahaan multifinance Besar, karena aset perusahaan yang mencapai satu triliun dan dibiayai oleh salah satu Bank terbesar di Indonesia yaitu Bank Mandiri. Segmen Pembiayaannya, bidang otomotif, baik baru maupun bekas. Orientasi bisnis Mandiri Utama Finance pada volume dan didukung oleh otomatisasi sistem yang terintegrasi antara cabang dan kantor pusat.

Dalam mendukung aktivitas operasional, Mandiri Utama Finance dibantu dengan total 70 Jaringan Kantor, yang terdiri dari 22 Jaringan Kantor Cabang dan 48 Jaringan Kantor Non Cabang. Dan dari sisi profitabilitas, Mandiri Utama Finance pada bulan Desember 2016 telah berhasil membukukan profit lebih dari Rp 7 miliar (Month to Date, Audited Financial Report).

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dari penelitian ini adalah nasabah PT. Mandiri Utama Finance. Adapun pertanyaan yang termuat dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan mengenai ketiga variabel independen yaitu suku bunga, pelayanan, dan jaminan. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendapatan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 yakni deskripsi identitas responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 35 orang atau 35% dan yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 65 orang atau 65%. Jadi responden yang paling dominan dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki.

## b. Usia

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
20-30 TAHUN	33	33%
30-40 TAHUN	54	54%
>40 TAHUN	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini, responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 33 orang atau 33%, responden yang berusia 30-40 tahun sebanyak 54 orang atau 54% dan responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 13 orang atau 13%. Sehingga dalam penelitian ini responden terbanyak adalah responden yang berusia diantara 30-40 tahun.

## c. Pekerjaan

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
BUMN	10	10%
BUMS	10	10%
Grab	17	17%
IRT	11	11%
Pengusaha	33	33%
PNS	19	19%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 100 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini, responden yang bekerja di BUMN sebanyak 10 orang atau 10%, responden yang bekerja sebagai BUMS sebanyak 10 orang atau

10%, responden yang bekerja sebagai driver grab sebanyak 17 orang atau 17%, responden yang bekerja sebagai IRT sebanyak 11 orang atau 11%, responden yang bekerja sebagai pengusaha sebanyak 33 orang atau 33% dan responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 19 orang atau 19%. Sehingga dalam penelitian ini responden yang paling banyak mengambil kredit di PT. Mandiri Utama Finance adalah responden yang bekerja sebagai pengusaha yaitu 33 orang.

#### d. Pendapatan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

Produk	Jumlah	Persentase
Rp2,000,000-Rp4,000,000	56	56%
Rp4,000,000-Rp8,000,000	28	28%
>Rp8,000,000	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 100 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini, responden yang memiliki penghasilan Rp2,000,000-Rp4,000,000 sebanyak 56 orang atau 56%, responden yang memiliki penghasilan antara Rp4,000,000-Rp8,000,000 sebanyak 28 orang atau 28% dan responden yang memiliki penghasilan > Rp8,000,000 sebanyak 16 orang atau 16%. Sehingga dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang berpenghasilan Rp2,000,000-Rp4,000,000.

#### 4.2.2 Deskriptif Statistik

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Variabel**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SUKU BUNGA	100	3	5	4.27	.438
PELAYANAN	100	3	5	4.29	.482
JAMINAN	100	2	5	4.24	.694
KEPUTUSUAN PENGAMBILAN KREDIT	100	3	5	4.48	.522
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel tingkat suku bunga dengan skor terendah (minimum) sebesar 3 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 5. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 4,27 dan standar deviasi 0,43 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap tingkat suku bunga (X1) dinyatakan baik dan dapat digunakan sebagai penjelas bagaimana keputusan pengambilan kredit pada PT. Mandiri Utama Finance.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel pelayanan dengan skor terendah (minimum) sebesar 3 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 5. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 4,29 dan standar deviasi 0,48 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap pelayanan (X2) dinyatakan baik dan dapat digunakan sebagai penjelas bagaimana keputusan pengambilan kredit pada PT. Mandiri Utama Finance.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel jaminan dengan skor terendah (minimum) sebesar 2 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar

5. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 4,24 dan standar deviasi 0,6 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap jaminan (X3) dinyatakan baik dan dapat digunakan sebagai penjas bagaimana keputusan pengambilan kredit pada PT. Mandiri Utama Finance.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel keputusan pengambilan kredit dengan skor terendah (minimum) sebesar 3 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 5. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 4,4 dan standar deviasi 0,5 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap keputusan pengambilan kredit dianggap baik.

### 4.2.3 Tanggapan Responden

#### a. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat suku bunga

**Tabel 4.6**

#### **Tanggapan responden Mengenai Tingkat suku bunga**

No	Tingkat suku bunga	SS		S		N		TS		STS		Total	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1.	Mengetahui Besarnya Suku Bunga	68	68	23	23	3	3	6	6	0	0	100	100
2.	Mengambil Kredit Dikarenakan Ketertarikan dengan Suku Bunga	49	49	45	45	6	6	0	0	0	0	100	100
3.	Mengambil Kredit Dikarenakan Ketertarikan dengan Suku Bunga	20	20	49	49	28	28	3	3	0	0	100	100

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel tingkat suku bunga, maka rata rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju (netral) dan tidak setuju, tetapi tidak terlalu banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh PT. Mandiri Utama Finance sudah diketahui oleh masing-masing nasabah dan bagi nasabah tingkat suku bunga tersebut dapat dijangkau oleh nasabah.

#### b. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan

Tabel 4.7

Tanggapan responden Mengenai Pelayanan

No	Pelayanan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1.	Pegawai melayani dengan cepat	68	68	23	23	3	3	6	6	0	0	100	100
2.	Pegawai melayani dengan adil	49	49	45	45	6	6	0	0	0	0	100	100
3.	Pegawai melayani dengan sopan dan ramah	29	29	36	36	25	25	10	10	0	0	100	100
4.	Pegawai selalu berpenampilan rapi	38	38	30	30	23	23	9	9	0	0	100	100
5.	Kebersihan dan kenyamanan selalu terjaga	68	68	23	23	3	3	6	6	0	0	100	100
6.	Fasilitas yang berikan cukup lengkap	49	49	45	45	6	6	0	0	0	0	100	100

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel pelayanan, maka rata rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju (netral) dan tidak setuju



tetapi tidak terlalu banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Mandiri Utama Finance.

**c. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan**

**Tabel 4.8**

**Tanggapan responden Mengenai Jaminan**

No	Jaminan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1.	Saya mengambil kredit dengan Jaminan	68	68	23	23	3	3	6	6	0	0	100	100
2.	Saya mudah menyediakan jaminan untuk kredit	37	37	34	34	15	15	14	14	0	0	100	100

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel jaminan, maka rata rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju tetapi tidak terlalu banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak keberatan dengan jaminan yang disyaratkan oleh PT. Mandiri Utama Finance. Nasabah juga mudah dalam menyediakan jaminan tersebut.

#### d. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan pengambilan kredit

Tabel 4.9

##### Tanggapan responden Mengenai Keputusan pengambilan kredit

No	Keputusan pengambilan kredit	SS		S		N		TS		STS		Total	
		R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1.	Kredit PT. Mandiri Utama Finance lebih unggul dibandingkan	68	68	23	23	3	3	6	6	0	0	100	100
2.	Saya akan merekomendasikan mengambil kredit di PT Mandiri	49	49	45	45	6	6	0	0	0	0	100	100

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel keputusan pengambilan kredit, maka rata rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju, tetapi tidak terlalu banyak, hanya beberapa responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih mempercayai mengambil kredit pada PT. Mandiri Utama Finance dibandingkan dengan pembiayaan lainnya.

#### 4.2.4 Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlations) dengan nilai r tabel jika r hitung > dari r tabel (pada taraf signifikan 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas**

Variabel	Item	Corrected Item (R hitung)	R tabel	Keterangan
Tingkat suku bunga (X1)	X1.1	0,742	0,166	VALID
	X1.2	0,477	0,166	VALID
	X1.3	0,322	0,166	VALID
Pelayanan (X2)	X2.1	0,742	0,166	
	X2.2	0,477	0,166	VALID
	X2.3	0,384	0,166	VALID
	X2.4	0,368	0,166	VALID
	X2.5	0,742	0,166	VALID
	X2.6	0,477	0,166	VALID
Jaminan (X3)	X3.1	0,742	0,166	VALID
	X3.2	0,337	0,166	VALID
Keputusan pengambilan kredit (Y)	Y1	0,742	0,166	VALID
	Y5	0,477	0,166	VALID

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa nilai dari r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel ( $n-2$ ) yang mana ( $100-3=97$ ) pada r tabel dipeoleh nilai r tabel sebesar 0,166 , berarti untuk uji kualitas data yang ditunjukkan dari uji validitas bahwa semua variabel adalah valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai CronbachAlpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,60$  yaitu bila penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya bila  $\alpha < 0,6$  maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

**Tabel 4.11**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Tingkat suku bunga (X1)	X1.1	0,875	0,60	Reliabel
	X1.2	0,885	0,60	Reliabel
	X1.3	0,898	0,60	Reliabel
Pelayanan (X2)	X2.1	0,875	0,60	Reliabel
	X2.2	0,885	0,60	Reliabel
	X2.3	0,891	0,60	Reliabel
	X2.4	0,901	0,60	Reliabel
	X2.5	0,875	0,60	Reliabel
	X2.6	0,885	0,60	Reliabel
Jaminan (X3)	X3.1	0,875	0,60	Reliabel
	X3.2	0,899	0,60	Reliabel
Keputusan pengambilan kredit (Y)	Y1	0,875	0,60	Reliabel
	Y5	0,885	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Nilai *cronbach's alpha* semua variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan untuk semua variabel semuanya dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

#### 4.2.5 Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2006) bahwa langkah awal yang harus dilakukan oleh setiap analisis multivariat, khususnya jika tujuannya adalah inferensi jika terdapat normalitas maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Oleh karena itulah salah satu cara yang dilakukan dalam mendeteksi data yang normal adalah dengan *kolmogorov-smirnov*. Lebih lanjut menurut Ghazali bahwa nilai *asympt sig (2 – tailed)* yang lebih besar dari 0,05 berarti data memiliki distribusi yang normal.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, akan disajikan hasil olahan data uji normalitas dengan *kolmogorov-smirnov* yang dapat disajikan pada tabel berikut ini .

**Tabel 4.12**  
**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.22036494
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.036
Test Statistic		.051
Asymp. Sig (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Sumber: Data Primer yang diolah (2020)*

Berdasarkan tabel 4.11 yakni hasil uji normalitas dengan nilai sig = 0,200 > 0,05 berarti dapatlah disimpulkan bahwa data yang akan digunakan dalam pengujian regresi memiliki distribusi yang normal, alasannya karena memiliki nilai sig > 0,05.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui adanya keterikatan antara variabel independen, dengan kata lain bahwa setiap variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya, sehingga untuk mengetahui apakah ada kolinearitas dalam penelitian ini maka dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF).

Batas nilai VIF yang lebih dari 10 menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi, apabila terjadi gejala multikolinieritas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dalam model regresi. Untuk lebih jelasnya hasil uji multikolinieritas melalui tabel berikut ini :

**Tabel 4.13**  
**Uji Multikolinieritas**

Variabel	Colineritas Statistik		VIF Standar	Keputusan
	Tolerance	VIF		
Manfaat	0,391	2,555	10	Tidak ada gejala multikolinieritas
Kenyamanan	0,382	2,620	10	Tidak ada gejala multikolinieritas
Keamanan	0,699	1,430	10	Tidak ada gejala multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

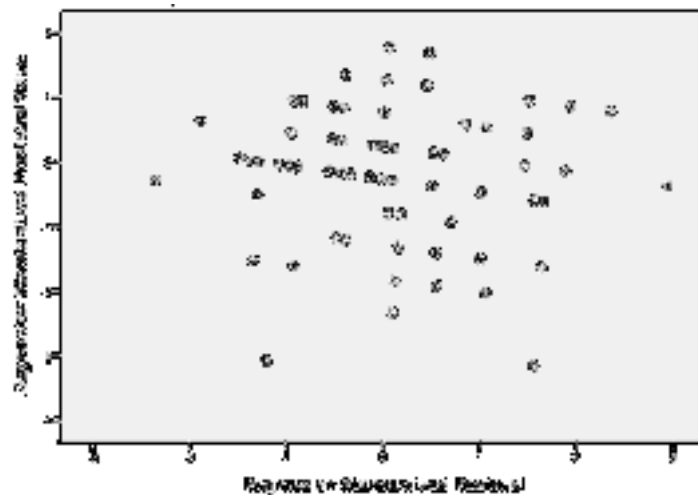
### c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Diagnosis adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan memperhatikan residual dan variabel yang diprediksi. Jika sebaran titik dalam plot terpecah disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau trend garis tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi heterokedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi. Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Adapun dasar pengambilan keputusan tersebut adalah :

- Jika ada pola tertentu yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas

- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil uji heterokedastisitas ditunjukkan pada gambar dibawah ini :



Berdasarkan grafik/gambar terlihat tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan dibawah dari angka 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4.2.6 Analisa Regresi Berganda

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel tingkat suku bunga, kualitas produk, dan iklan terhadap kepuasan pelanggan. Statistical Package For Social Science (SPSS) akan digunakan untuk membantu proses analisis linear berganda.

Tabel 4.14

<b>Hasil Regresi Berganda</b>					
	<b>Unstandardized</b>		<b>Standardized</b>		
	<b>Coefficients</b>		<b>Coefficients</b>		
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
<b>(Constant)</b>	.141	.227		.623	.535
<b>Tingkat suku bunga Pelayanan</b>	-.374	.082	.314	-4.551	.000
<b>Jaminan</b>	.592	.075	.547	7.843	.000
	.115	.039	.153	2.965	.004

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan pada tabel diatas maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,141 - 0,374X_1 + 0,592X_2 + 0,225X_3$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,141 menunjukkan bahwa bila variabel independennya nol maka keputusan pengambilan kredit yang dihasilkan sebesar 0,141.
- b. Nilai 0,374 pada variabel tingkat suku bunga ( $X_1$ ) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat suku bunga, berarti akan semakin tinggi pula ke
- c. putusan pengambilan kredit. Koefisien regresi 0,374 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 tingkat suku bunga maka akan menurunkan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,374. Sehingga tingkat suku bunga berpengaruh negatif terhadap keputusan pengambilan kredit.
- d. Nilai 0,592 pada variabel jaminan ( $X_2$ ) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pelayanan, berarti akan semakin



tinggi pula keputusan pengambilan kredit. Koefisien regresi 0,592 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 pelayanan maka akan menambah keputusan pengambilan kredit sebesar 0,592. Sehingga pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit.

- e. Nilai 0,115 pada variabel jaminan (X3) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa tinggi jaminan berarti semakin tinggi pula keputusan pengambilan kredit konsumen. Koefisien regresi 0,069 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 jaminan maka akan menambah keputusan pengambilan kredit sebesar 0,069. Sehingga jaminan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit.

#### a. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Untuk menentukan nilai t-tabel, maka ditentukan dengan tingkat signifikan 5% dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$  dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah indikator/variabel.

**Tabel 4.15**  
**Tabel Uji t**

	<b>B</b>	<b>Unstandardized Coefficients Std. Error</b>	<b>Standardized Coefficients Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
<b>(Constant)</b>	.141	.227		.623	.535
<b>Tingkat suku bunga</b>	-.374	.082	.314	-4.551	.000
<b>Pelayanan</b>	.592	.075	.547	7.843	.000
<b>Jaminan</b>	.115	.039	.153	2.965	.004

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2010

### **Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Untuk t hitung tingkat suku bunga sebesar -4,551 dan untuk nilai t tabel dari hasil  $n-k-1$  ( $n$ =responden,  $k$ =variabel independen) sebesar 1,661. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar -4,551 > 1,661 dan untuk nilai probabilitas sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian tingkat suku bunga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.

### **Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Untuk t hitung pelayanan sebesar 7,843 dan untuk nilai t tabel dari hasil  $n-k-1$  ( $n$ =responden,  $k$ =variabel independen) sebesar 1,661. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar 7,843 > 1,661 dan untuk nilai probabilitas sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Untuk t hitung jaminan sebesar 2,965 dan untuk nilai t tabel dari hasil  $n-k-1$  ( $n$ =responden,  $k$ =variabel independen) sebesar 1,661. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar 2,965 > 1,661 dan untuk nilai probabilitas sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.

Sehingga dari hasil uji t diatas menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga, pelayanan dan jaminan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan

pengambilan kredit. Hal ini berarti Hipotesis pertama, kedua dan ketiga peneliti diterima.

#### b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

**Tabel 4.16**  
**Tabel Uji-F**

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>Df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Regression</b>	22.152	3	7.384	147.453	.000 <sup>b</sup>
<b>Residual</b>	4.808	96	.050		
<b>Total</b>	26.960	99			

Sumber: Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 96$  maka  $f_{tabel}$  didapat  $(3:96)=2,69$ . Berdasarkan uji anova atau uji F dari output SPSS, terlihat bahwa diperoleh  $f_{hitung}$  sebesar  $147,453 > \text{nilai } f_{tabel} 2,69$  dan probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Secara lebih tepat, nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dimana jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

### c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan dalam mendeteksi seberapa jauh hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Pada data yang diolah terdapat empat variabel independen. Seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.17**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.822	.816	.224

Sumber Data Primer diolah SPSS, Tahun 2020

Pada tabel di atas terlihat bahwa R memperoleh nilai korelasi sebesar  $R=0,906$  yang artinya korelasi atau hubungan antara tingkat suku bunga, pelayanan, dan jaminan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Kemudian nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar  $= 0.822$  yang artinya sebesar 82,2% pengaruh keputusan pengambilan kredit dipengaruhi oleh variabel tingkat suku bunga, pelayanan, dan jaminan. Dan sisanya 17,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

### 4.2 Pembahasan

Banyak faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan ketika akan memutuskan untuk mengambil kredit pada PT. UTAMA MANDIRI FINANCE. Penelitian ini untuk mengetahui keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. MANDIRI UTAMA FINANCE. Keputusan nasabah dapat dilihat dari indicator yaitu faktor tingkat suku bunga (X1), faktor pelayanan (X2), faktor jaminan (X3).

#### **4.2.1 Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel tingkat suku bunga, maka rata rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju (netral) dan tidak setuju, tetapi tidak terlalu banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh PT. Mandiri Utama Finance sudah diketahui oleh masing-masing nasabah dan bagi nasabah tingkat suku bunga tersebut dapat dijangkau oleh nasabah.

Hasil uji t diperoleh t hitung tingkat suku bunga sebesar 4,551 dan untuk nilai t tabel dari hasil  $n-k-1$  ( $n$ =responden,  $k$ =variabel independen) sebesar 1,661. Dengan begitu berdasarkan nilai t hitung sebesar  $4,551 > 1,661$  dan untuk nilai probabilitas sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian tingkat suku bunga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.

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 sesrius agar dapat memikat nasabah untuk melakukan peminjaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hengki Mangiring pada tahun 2017 yang membuktikan bahwa suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di BPR KS Bandung.

#### 4.2.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel pelayanan, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju (netral) dan tidak setuju tetapi tidak terlalu banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Mandiri Utama Finance

Hasil uji T diperoleh  $t$  hitung pelayanan sebesar 7,843 dan untuk nilai  $t$  tabel dari hasil  $n-k-1$  ( $n$ =responden,  $k$ =variabel independen) sebesar 1,661. Dengan begitu berdasarkan nilai  $t$  hitung sebesar  $7,843 > 1,661$  dan untuk nilai probabilitas sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi nasabah pembiayaan lain. Dengan kata lain, PT. Mandiri Utama Finance harus terus menerus membangun citra perusahaan sehingga memiliki reputasi yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan PT. Mandiri Utama Finance termasuk kualitas pelayanan yang baik. Bukti langsung meliputi kondisi pendingin ruangan, fasilitas tempat parkir, kondisi ruang tunggu dan keberadaan brosur. Keandalan dalam kualitas pelayanan meliputi kecepatan karyawan PT. Mandiri Utama Finance dalam proses kredit, ketelitian dan kinerja pegawainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulita Martha (2017) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Bank BNI KCU Undip Semarang.

#### **4.2.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel jaminan, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Meskipun ada beberapa yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju tetapi tidak terlalu banyak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak keberatan dengan jaminan yang disyaratkan oleh PT. Mandiri Utama Finance. Nasabah juga mudah dalam menyediakan jaminan tersebut.

Hasil uji T diperoleh  $t$  hitung jaminan sebesar 2,965 dan untuk nilai  $t$  tabel dari hasil  $n-k-1$  ( $n$ =responden,  $k$ =variabel independen) sebesar 1,661. Dengan begitu berdasarkan nilai  $t$  hitung sebesar 2,965  $>$  1,661 dan untuk nilai probabilitas sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit. Peran jaminan kredit memiliki fungsi yang penting dalam kegiatan penyaluran kredit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hendra Tipa (2018) yang membuktikan bahwa jaminan merupakan variable yang paling dominan mempengaruhi keputusan pengambilan kredit.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Tingkat suku bunga, pelayanan, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan kredit.
2. Tingkat suku bunga, pelayanan, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pengambilan kredit.
3. Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pengambilan kredit.

#### **5.2 Saran**

1. PT. Mandiri Utama Finance diharapkan memperhatikan suku bunga, pelayanan serta jaminan kredit karena dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Selain itu PT. Mandiri Utama Finance perlu mengadakan evaluasi lagi terhadap kualitas pelayanan tentang kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah, ammpu meningkatkan kemampuan dalam memahami keinginan nasabah dan menciptakan loyalitas nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian dan mengganti lokasi penelitian mislanya melakukan penelitian di Bank.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos. 2004. *Kamus Besar Akuntansi*. Bandung: Alfabetis.
- Boediono. 2014. *Ekonomi Internasional – Pengantar Ilmu Ekonomi No. 3*. Penerbit: BPFE UGM.
- Brigham, Eugene F. Dan J. F. Houston. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Budi, Untung 2005. *Kredit Perbankan Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Fader G, Onchan T and Raparla T. 1988. Collateral, guaranties and rural credit in developing countries: evidence from Asia. *Agric. Econ* 231
- Gozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 22 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Houston, 2010. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan (edisi III)*. Jakarta: Salemba Empat
- Husnan, Suad. 2003. *Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan (Keputusan Jangka Pendek)* Edisi Keempat. Jakarta: BPFE.
- Johannes, Ibrahim. 2004. *Bank sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum*. Bandung : Positif. CV. Utomo.
- Kasmir. 2009. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. 2011. *Intermediate Accounting Volume 1 IFRS*
- Kotler, P. Dan Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Lipsev, Richard G, dkk. 1997. *Pengantar Makro Ekonomi Jilid Dua*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafarin, M. 2004. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Puspopranoto, Sawaldjo. 2004. *Keuangan Perbankan dan Pasar Keuangan*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono, 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sunyoto, 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran*
- Sunariyah. 2013. *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal Edisi 6*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Supramono, Gatot. 2013. *Perjanjian Utang Piutang*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

## **KUESIONER PENELITIAN**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun Tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT. MANDIRI UTAMA FINANCE”. Maka diperlukan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Identitas Peneliti:

Nama	: Almutmainna Djalil
Program Studi	: Akuntansi
Fakultas/Instansi	: STIE Nobel Indonesia

Peneliti menyadari sepenuhnya, kuesioner ini meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas perhatian serta kerjama Bapak/Ibu, Peneliti ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Almutmainna Djalil

## Data Responden

Berikan tanda (✓) sesuai dengan data diri anda :

Jenis Kelamin	=	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P
Usia	=	<input type="checkbox"/> <25 tahun	<input type="checkbox"/> 30-40tahun
		<input type="checkbox"/> 25-30tahun	<input type="checkbox"/> >40 tahun
Pekerjaan	=	<input type="checkbox"/> BUMN	
		<input type="checkbox"/> BUMS	
		<input type="checkbox"/> PNS	
		<input type="checkbox"/> Lainnya	
Pendapatan	=	<input type="checkbox"/> 2-4 juta	<input type="checkbox"/> >8 juta
		<input type="checkbox"/> 4-8 juta	

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut merupakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Faktor – Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit . Bapak/ Ibu dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Menjawab pertanyaan dengan cara memberi *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

**Tingkat Suku Bunga**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Mengetahui Besarnya Suku Bunga					
2	Mengambil Kredit Dikarenakan Ketertarikan dengan Suku Bunga					
3	Tingkat Suku Bunga yang diberikan Terjangkau					

**Pelayanan**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
4	Pegawai melayani dengan cepat					
5	Pegawai melayani dengan adil					
6	Pegawai melayani dengan sopan dan ramah					
7	Pegawai selalu berpenampilan rapi					
8	Kebersihan dan kenyamanan selalu terjaga					
9	Fasilitas yang berikan cukup lengkap					

**Motivasi Kerja**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
10	Saya mengambil kredit dengan Jaminan					
11	Saya mudah menyediakan jaminan untuk kredit					

**Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
12	Kredit PT. Mandiri Utama Finance lebih unggul dibandingkan pembiayaan lain					
13	Saya akan merekomendasikan mengambil kredit di PT Mandiri Utama Finance kepada orang lain					

**JENIS\_KELAMIN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI	65	65.0	65.0	65.0
	PEREMPUAN	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 TAHUN	33	33.0	33.0	33.0
	30-40 TAHUN	54	54.0	54.0	87.0
	> 40 TAHUN	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PKRJAAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUMN	10	10.0	10.0	10.0
	BUMS	10	10.0	10.0	20.0
	GRAB	17	17.0	17.0	37.0
	IRT	11	11.0	11.0	48.0
	PENGUSAHA	33	33.0	33.0	81.0
	PNS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PENDAPATAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp2,000,000-Rp4,000,000	56	56.0	56.0	56.0
	Rp4,000,000-Rp8,000,000	28	28.0	28.0	84.0
	> Rp8,000,000	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	3	3.0	3.0	9.0
	S	23	23.0	23.0	32.0
	SS	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	6.0	6.0	6.0
	S	45	45.0	45.0	51.0
	SS	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	28	28.0	28.0	31.0
	S	49	49.0	49.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	3	3.0	3.0	9.0
	S	23	23.0	23.0	32.0
	SS	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	6.0	6.0	6.0
	S	45	45.0	45.0	51.0
	SS	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	10.0	10.0	10.0
	N	25	25.0	25.0	35.0
	S	36	36.0	36.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	9.0	9.0	9.0
	N	23	23.0	23.0	32.0
	S	30	30.0	30.0	62.0
	SS	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	3	3.0	3.0	9.0
	S	23	23.0	23.0	32.0
	SS	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	6.0	6.0	6.0
	S	45	45.0	45.0	51.0
	SS	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	3	3.0	3.0	9.0
	S	23	23.0	23.0	32.0
	SS	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	14	14.0	14.0	14.0
	N	15	15.0	15.0	29.0
	S	34	34.0	34.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	3	3.0	3.0	9.0
	S	23	23.0	23.0	32.0
	SS	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	6.0	6.0	6.0
	S	45	45.0	45.0	51.0
	SS	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	3	5	4.27	.438
X2	100	3	5	4.29	.482
X3	100	2	5	4.24	.694
Y	100	3	5	4.48	.522
Valid N (listwise)	100				

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	68.73	49.721	.742	.875
X1.2	68.83	54.362	.477	.885
X1.3	69.40	57.005	.322	.898
X2.1	68.73	49.721	.742	.875
X2.2	68.83	54.362	.477	.885
X2.3	69.42	52.726	.384	.891
X2.4	69.29	55.545	.368	.901
X2.5	68.73	49.721	.742	.875
X2.6	68.83	54.362	.477	.885
X3.1	68.73	49.721	.742	.875
X3.2	69.32	54.278	.337	.899
Y1	68.73	49.721	.742	.875
Y2	68.83	54.362	.477	.885

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.822	.816	.224

a. Predictors: (Constant), SUKU BUNGA, PELAYANAN, JAMINAN

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.152	3	7.384	147.453	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.808	96	.050		
	Total	26.960	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), SUKU BUNGA, PELAYANAN, JAMINAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.141	.227		.623	.535		
	SUKU							
	BUNGA	-.374	.082	.314	-4.551	.000	.391	2.555
	PELAYANAN	.592	.075	.547	7.843	.000	.382	2.620
	JAMINAN	.115	.039	.153	2.965	.004	.699	1.430

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.22036494
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.036
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.