

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
DALAM PENGAMBILAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT.
BANK MANDIRI PERSERO TBK KCP PALLANGGA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan oleh :

NURUL IZZA

2015211772

**KONSENTRASI BISNIS PERBANKAN DAN KEUANGAN MIKRO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2019**

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK KCP PALLANGGA

diajukan oleh

Nama : NURUL IZZA

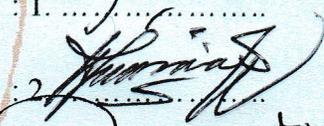
Nim : 2015211772

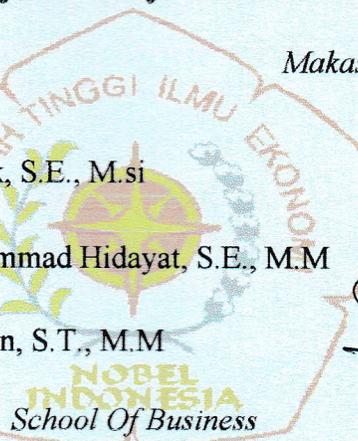
telah dipertahankan dihadapan tim penguji Tugas Akhir/Skripsi
STIE Nobel Indonesia pada tanggal 04 Maret 2019
dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Akademik
Sarjana Manajemen- S.M

Tim penguji

Ketua : Abdul Khalik, S.E., M.si
Sekertaris : Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., M.M
Anggota : H. Badaruddin, S.T., M.M

Makassar, Juli 2019

1. 
2. 
3. 

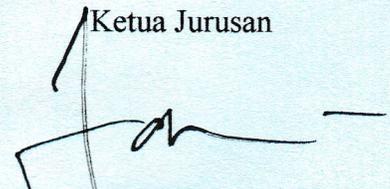


Mengesahkan

Wakil Ketua I
Bidang Akademik


(Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si)

Ketua Jurusan


(Yuswari Nur, S.E., M.Si)

Mengetahui

Ketua **STIE** Nobel Indonesia Makassar




(Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M)

SURAT PERNYATAAN

Nama : **Nurul Izza**
NIM : 2015211772
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : keuangan dan perbankan
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT USAHA RAKYAT
(KUR) PAD PT. BANK MANDIRI KCP PALLANGGA

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 di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan 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, 6 Agustus 2019

Yang menyatakan



Nurul Izza

NIM 2015211772

ABSTRAK

Nurul Izza. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Mandiri Tbk KCP Palangga, pembimbing Abdul Khalik.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) dari ketiga variabel tersebut, yaitu faktor pelayanan, faktor suku bunga, dan faktor prosedur kredit. Kemudian diantara ketiga variabel tersebut mana yang paling dominan berpengaruh.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yaitu analisis regresi linier berganda dari nasabah yang menggunakan KUR atau nasabah yang pernah menggunakan KUR. Hasil yang didapatkan menunjukkan secara parsial atau sendiri sendiri variabel faktor pelayanan, faktor suku bunga, dan faktor prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Sedangkan secara simultan atau bersama sama ketiga variabel tersebut diantaranya variable faktor pelayanan, faktor suku bunga, dan faktor prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Terdapat satu variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) yaitu faktor prosedur kredit.

Kata kunci: *Pelayanan, Suku Bunga, Prosedur Kredit dan Minat Nasabah*

ABSTRACT

Nurul Izza. 2019. *Factors Affecting Customer Interest in Taking People Business Credit at Bank Mandiri Tbk KCP Palangga, supervised by Abdul Khalik.*

The main purpose of this study is to find out which variables affect the interest of customers in taking people business credit among three variables, namely service factors, service rate interest, and credit procedure factors. Then among the three variables which are the most dominant ones affected the customer.

This study uses data analysis methods, namely multiple linear regression analysis of customers using people business credit or customers who have used people business credit.

The results obtained show partially service factor variables, interest rate factors, and credit procedure factors significantly affected customer interest in taking people business credit. While simultaneously these three variables including service factor variables, interest rate factors, and credit procedure factors significantly affected customer interest in taking people business credit. There is one of the most dominant variables affecting the interest of customers in taking people business credit, which is a credit procedure factor.

Kata kunci: *Service, Interest Rate, Credit Procedure, and Customer Interest*

MOTTO

VISI TANPA TINDAKAN ADALAH LAMUNAN
TINDAKAN TANPA VISI ADALAH MIMPI BURUK

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur tiada henti, skripsi ini ku

persembahkan

untuk:

Kedua orang tua ku tercinta

M. amri dan Sumiati

Saudara-saudaraku

Mardianti, S,Pd dan Risky Maulana

Sahabat dan teman-temanku

Hastati, Cindasari, Nurfitriani, Titin Sofyan, Rita Purnamasari, Rahmat Taufik,

Rahmat Hidayat dan Muh. Amsir .

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, adala ungakapan pertama yang penulis dapat ucapkan atas terselesaikannya proposal/skripsi ini. skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga” ini penulis susun dalam rangka penyelesaian studi pada Sekolah Tinggi Ekonomi Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menemui banyak kendala. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Mashur Razak, SE.,M.Si selaku wakil ketua Stie Nobel Indonesia Makassar yang telah memberikan persetujuan untuk mengadakan penelitian.
2. Bapak Dr. Ahmad Firman., S.E.,M.Si selaku wakil ketua bidang satu bidang akademik yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penulis.
3. Bapak Yuswari Nur, SE.,M.Si selaku ketua jurusan yang telah membantu mempercepat legitimasi penelitian ini.
4. Ibu Fitriani Latief, SE., M.M selaku ketua P3M yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
5. Bapak Abdul Khalik, SE., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan saran kepada penulis.
6. Bapak Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., M.M selaku penguji 1 (satu) yang telah banyak memberikan saran kepada penulis.

7. Bapak H. Badaruddin.,S.T., M.M selaku penguji 2 (dua) yang telah banyak memberikan saran kepada penulis
8. Bapak/ibu dosen yang telah begitu tulus membekali penulis dengan ilmu dan pelajaran yang sangat berharga.
9. Yang tersayang ayahanda dan ibunda tercinta serta saudara-saudara dan teman-teman penulis yang telah banyak memberikan bantuan moril dan materil.
10. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Keberadaan skripsi ini merupakan sebuah symbol keberhasilan tersendiri bagi penulis. Kendatipun terwujudnya dalam format yang sangat sederhana dan penuh keterbatasan. Penulis tetap berharap agar hasil karya ini menjadi sebuah titipan allah swt yang melalui tangan penulis dapat memberikan faedah kepada kita semua.

Akhirnya tiada lain yang dapat penulis lakukan selain memohon maaf atas segala kekhilafan yang ada, sekaligus meyerahkan kepada allah swt semoga segala sumbangsih yang begitu tulus dari semua pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda.

Makassar, 24 february 2019

NURUL IZZA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia banyak pelaku usaha yang sangat membutuhkan bantuan modal untuk usaha agar usaha tersebut berjalan lancar. Sektor perdagangan dengan skala mikro merupakan mata pencaharian yang rata-rata digeluti oleh penduduk Indonesia. Mayoritas komposisi kredit di Indonesia adalah berupa kredit di sektor perdagangan besar dan eceran, usaha mikro kecil menengah yang sering disingkat dengan kata UMKM yaitu seperti pedagang buah, pedagang kaki lima dan usaha rumahan (*Home Industry*). Dibutuhkan lembaga-lembaga keuangan untuk para pelaku usaha UMKM tersebut untuk mendukung agar semakin berkembang dan meningkatkan pendapatan.

Lembaga yang sering menawarkan pinjaman modal usaha yang disebut dengan kredit adalah bank, dimana bank sebagai suatu perusahaan yang harus memahami keinginan, selera dan berbagai kebutuhan. Lembaga keuangan (perbankan) yang menawarkan produk kredit salah satunya adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi pelaku usaha mikro.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program prioritas pemerintah dalam mendukung UMKM-K berupa kebijakan pemberian kredit/ pembiayaan modal kerja dan investasi kepada debitur individu/ perseorangan, badan usaha, dan kelompok usaha yang produktif dan layak, namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. Pemerintah memberikan penjamin terhadap resiko sebesar 70% untuk meningkatkan akses Usaha Mikro

Kecil Menengah dan Koperasi (UMKM-K) pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, sementara sisanya sebesar 30% di tanggung oleh bank.

KUR sebagai sebuah opsi, bukan hak. Artinya, semua pelaku UKM diberikan opsi menggunakan KUR sepanjang memenuhi kriteria dan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Harus juga dipahami bahwa bank mesti patuh terhadap berbagai peraturan yang berkaitan dengan prinsip kehati-hatian, baik yang diamanatkan undang-undang (UU) maupun peraturan dari regulator. Disamping itu, harus dipahami bahwa meskipun KUR dijamin, tetap ada bagian risiko bank yang tidak terjamin. Adanya risiko tersebut harus tetap dijaga, mengingat dana yang digunakan oleh pihak bank berasal juga dari masyarakat.

Bank Mandiri menjadi salah satu bank yang diminati oleh masyarakat untuk memilih menggunakan produk KUR setelah Bank BRI. Hal ini dapat dilihat dilihat dari tabel 1.1 yang menunjukkan bahwa debitur Bank Mandiri pada tahun 2018 menempati posisi kedua. Dana plafon yang telah dikeluarkan Bank Mandiri berjumlah Rp. 15.279.005., (dalam jutaan) dan mempunyai jumlah debitur yang banyak setelah Bank BRI. Penyebaran penyaluran KUR per 31 oktober 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
PENYEBARAN PENYALURAN KUR DI INDONESIA TAHUN 2018
Per 31 Oktober 2018

No.	BANK	Total Penyaluran KUR		
		Plafon	Outstanding	Jumlah Debitur
1.	BRI	28.718.202	62.962.056	904.834
2.	MANDIRI	15.279.005	13.467.413	225.928
3.	BNI	14.316.178	12.642.760	116.628

Sumber : kur.ekon.go.id, 2018 (diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 Bank BRI telah menyalurkan plafon sebesar Rp. 28.718.202, debitur KUR Bank BRI sebanyak 904.834 dengan outstanding sebesar 62.962.056. Kemudian disusul oleh Bank Mandiri yang telah menyalurkan plafon sebesar Rp. 15.279.005, debitur Bank Mandiri sebanyak 225.928 dengan outstanding 13.467.413. Kemudian selanjutnya ada Bank BNI yang menyalurkan plafon sebesar Rp. 14.316.178, debitur Bank BNI sebanyak 116.628 dengan outstanding 12.642.760. Dengan demikian, Bank Mandiri mampu menempati urutan kedua dan memiliki debitur lebih banyak dari Bank BNI.

Menurut pihak dari PT Bank Mandiri Tbk pada akhir September 2018 sudah menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebesar Rp 13,45 triliun. Realisasi tersebut naik 47,6% dibandingkan realisasi pada periode yang sama tahun lalu. Sepanjang akhir September tahun 2018 pihaknya sudah menyalurkan KUR kepada 201.235 debitur, atau telah mencapai 76,6% dari target yang dipatok sebesar Rp 17,56 triliun tahun ini. Dari jumlah itu, sekitar

49,4% sebesar Rp 6,65 triliun disalurkan kepada sektor produktif yakni pertanian, perkebunan, industri pengolahan dan jasa produksi. Bila dirinci, Bank Mandiri sudah menyalurkan KUR sebanyak Rp 2,54 triliun ke sektor pertanian dan perikanan. Sementara KUR ke sektor industri pengolahan sebanyak Rp 569,8 miliar serta jasa produksi senilai Rp 3,54 triliun. Sementara sisanya, masuk ke sektor perdagangan dan jasa sebesar Rp 6,8 triliun. Sejak pertama kali disalurkan hingga tahun 2018, Bank Mandiri telah menyalurkan KUR sebesar Rp 61,79 triliun kepada lebih dari 1,19 juta debitur yang tersebar di seluruh Indonesia (<https://keuangan.kontan.co.id>).

Sehubungan dengan realisasi KUR Bank Mandiri yang terus meningkat dan memiliki jumlah debitur yang meningkat pula dari setiap tahunnya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna untuk mencari faktor apa saja yang menimbulkan minat nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) khususnya pada PT Bank Mandiri (persero) Tbk KCP Palangga. Secara teori dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit. PT Bank Mandiri (persero) Tbk KCP Palangga dalam menarik minat nasabah dan meningkatkan jumlah nasabahnya dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) harus mengedepankan bagaimana pelayanan yang baik, bagaimana kondisi suku bunga KUR saat ini dan bagaimana prosedur kredit pada bank tersebut. Menurut Novy Yurisni (2018) ditemukan bahwa suku bunga, jaminan dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat debitur UMKM

menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) mikro sebagai penambahan asset usaha

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan :

1. Apakah faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.
2. Apakah faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.
3. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga .

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam Pengambilan

Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.

2. Untuk mengetahui faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.
3. Untuk mengetahui Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi :

1. Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya ilmu manajemen pengkreditan yang berkaitan dengan faktor *pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit*.
2. Penelitian dapat memberi sumbang saran masukan dan informasi kepada pihak perusahaan dalam menentukan faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR).
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi teman-teman untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terkait dengan faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan proposal ini penulis menyusun secara terperinci dalam 3 bab sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka, meliputi kerangka teoritis dengan variabel, kerangka analisis dan hubungan antar variabel yang di gunakan atau teori-teori yang berhubungan/ terkait masala yang di teliti, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian, meliputi pembahasan ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber-sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis dan definisi operasional.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Yang meliputi gambaran umum objek penelitian, uraian pembahsan atau analisis hasil-hasil penelitian.

Bab V : Penutup, Bab ini mencakup kesimpulan dan saran-saran untuk rumusan kebijakan atau perbaikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank.

Pengertian bank menurut G.M. Verryn Stuart dalam (Malayu Hasibuan, 2015:2) bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam). Jadi bank dalam hal ini telah melakukan operasi pasif dan aktif, yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelibah dana (Surplus Spending Unit – SSU) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana (Defisit Spending Unit – DSU).

Menurut Malayu Hasibuan (2015:2) adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan penyalur kredit, pelaksana lalu lintas pembayaran, stabilisator moneter, serta dinamisator pertumbuhan perekonomian).

Menurut Martono dalam (Arista Nurul Islami, 2013:6) menjelaskan bahwa bank adalah sebuah lembaga yang menerima berbagai simpanan dari masyarakat, memberikat kredit, baik bersumber dari dana masyarakat maupun berdasarkan atas kemampuannya untuk menciptakan tenaga baru serta memberikan jasa-jasa lintas pembayaran dan peredaran uang.

Menurut Undang - Undang RI No 10 tahun 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan pengertian–pengertian yang telah dikemukakan di atas, maka fungsi bank adalah :

- a. Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.
- b. Pengurus dan pengelola dana-dana yang dikumpulkan oleh pemerintah, perusahaan dan masyarakat sehubungan dengan penerbitan dan penebusan saham-saham dan obligasi.
- c. Sebagai bentuk penyaluran dana kepada masyarakat.
- d. Sebagai tempat untuk menyimpan dana masyarakat.
- e. Sebagai tempat penciptaan uang giral dan uang kartal.

Bank sangat penting dan berperan untuk mendorong pertumbuhan perekonomian suatu bangsa karena bank adalah :

- a. Pengumpulana dana dari SSU dan penyalur kredit kepada DSU.
- b. Tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat.
- c. Pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis.
- d. Penjamin penyelesaian perdagangan dengan menerbitkan L/C.
- e. Penjamin penyelesaian proyek dengan menerbitkan bank garansi.

2.2 Jenis-Jenis Bank

Menurut Kasmir (2012:31) jenis-jenis bank dapat dilihat dari beberapa segi, diantaranya:

1. Dilihat dari segi fungsinya:

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank umum
- b. Bank pembangunan
- c. Bank tabungan
- d. Bank pasar
- e. Bank desa
- f. Lumbung desa
- g. Bank pegawai
- h. Dan bank lainnya

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah sebagai berikut:

- a. Bank milik pemerintah
- b. Bank milik swasta nasional
- c. Bank milik koperasi
- d. Bank milik asing
- e. Bank milik campuran

3. Dilihat dari segi status

Jenis bank dilihat dari status bank adalah:

- a. Bank devisa
- b. Bank non devisa

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

Jenis bank jika dilihat dari segi menentukan harga baik harga jual maupun harga beli yaitu:

- a. Bank berdasarkan prinsip konvensional
- b. Bank berdasarkan prinsip syariah.

2.3 Pengertian Pemasaran

Dasar pemikiran pemasaran sebagaimana yang dikemukakan Kotler (2010:174), dimulai dari kebutuhan dan keinginan manusia. Manusia membutuhkan makanan, udara, air, pakaian, dan tempat berlindung untuk bertahan hidup. Pandangan yang sempit dalam pengertian pemasaran menyebabkan banyak pengusaha atau dunia usaha masih bertoleransi pada produksi atau berfikir dari segi produksi. Pemasaran yang lebih maju berorientasi pada strategi pasar, kualitas layanan, kepercayaan, nilai tambah, pengambilan keputusan, kepuasan, dan loyalitas serta lainnya.

Pengertian pemasaran menurut peristilahan, berasal dari kata “pasar” yang artinya tempat terjadinya pertemuan transaksi jual beli atau tempat bertemu penjual dan pembeli. Kondisi dinamika masyarakat dan desakan ekonomi, di kenal istilah “pemasaran” yang berarti melakukan suatu aktivitas penjualan dan pembelian suatu produk, didasari oleh kepentingan atau

keinginan untuk membeli dan menjual (Kotler, 2010:157). Dasar pengertian ini yang melahirkan teori pemasaran yang dikemukakan oleh Kotler, dikenal sebagai teori pasar. (Kotler, 2010:159) memberikan batasan bahwa teori pasar memiliki dua dimensi yaitu dimensi sosial dan dimensi ekonomi. Dimensi sosial yaitu terjadinya kegiatan transaksi atas dasar suka sama suka. Dimensi ekonomi yaitu terjadinya keuntungan transaksi yang saling memberi kepuasan.

2.4 Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2009:166) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Studi perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Hal ini mencakup apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli, kapan mereka membeli, dimana mereka membeli, seberapa sering mereka membeli, dan seberapa mereka menggunakannya.

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis Kotler dan Keller (2009:166) sebagai berikut :

a. Faktor budaya

Budaya (culture) adalah determinan dasar keinginan dan perilaku seseorang, kelas budaya, sub budaya dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

b. Faktor sosial

Selain factor budaya, factor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status mempengaruhi perilaku pembelian.

c. Faktor pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Factor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri serta gaya hidup dan nilai.

d. Faktor psikologis

Pilihan pembelian seseorang yang juga dipengaruhi oleh empat factor psikologis yang utama, yaitu motivasi, persepsi, belajar serta ke[percayaan dan sikap.

2.5 Pengertian Minat Nasabah

Minat nasabah menurut Kanuk (2008:25) yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya. Minat nasabah terhadap pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dilandasi oleh beberapa faktor antara lain Pelayanan, Suku Bunga dan Prosedur Kredit.

2.6 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Apabila bank dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan bank disebut baik.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Rambat Lupiyoadi, 2001:189).

Menurut (Boediono, 1999:11) yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

Jadi berdasarkan kedua pendapat diatas pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah.

Adapun indikator pelayanan menurut Rambat lupiyoadi (2001:148) mengungkapkan bahwa indikator pelayanan dalam menegetahui pelayanan bank itu sudah baik adalah:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu bank dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan kepegawaian.
- b. *Liability*, atau keandalan yaitu kemapuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kempuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- d. *Assurance*, atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank.
- e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap bank kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan bank, maka nasabah berinisiatif mengambil kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada bank tersebut.

2.7 Pengertian Suku Bunga

Suku bunga merupakan harga yang harus dibayar oleh bank dan atau nasabah sebagai balas jasa atas transaksi antara bank dan nasabah.

Suku bunga adalah penghasilan yang diperoleh dari orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya atau surplus spending unit untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya atau deficit spending unit (Juddiseno, 2002:80).

Menurut Mishkin (2008:4) suku bunga adalah biaya pinjaman atau harga yang dibayarkan untuk dana pinjaman tersebut (biasanya dinyatakan sebagai persentase per tahun).

Adapun fungsi suku bunga menurut Sunariyah (2004:81) adalah :

- a. Sebagai daya tarik bagi para penabung yang mempunyai dana lebih untuk diinvestasikan.
- b. Suku bunga dapat digunakan sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian. Misalnya, pemerintah mendukung perumbuhan suatu sektor industri tertentu apabila perusahaan-perusahaan dari industry tersebut akan meminjam dana. Maka pemerintah member tingkat bunga yang lebih rendah dibandingkan sektor lain.
- c. Pemerintah dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang yang beredar. Ini berarti, pemerintah dapat mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian.

Adapun indikator suku bunga terdiri dari :

- a. Besar suku bunga dalam persentase yaitu penetapan besaran suku bunga jelas sesuai perjanjian kredit dan besaran suku bunga kredit relatif tidak memberatkan nasabah.
- b. Metode hitung bunga kredit yaitu nasabah mengerti dan setuju dengan cara perhitungan bunga kredit yang diperjanjikan, dan nasabah dapat memilih jenis pinjaman sesuai metode hitung bunga kredit yang diinginkan.

2.8 Pengertian Kredit

Kredit berasal dari kata italia, *credere* yang artinya kepercayaan, yaitu kepercayaan dari kreditir bahwa debitornya akan mengembalikan pinjaman

kedua belah pihak. Tegasnya, kreditor percaya bahwa kredit itu tidak akan macet.

Pengertian kredit menurut Raymond P. Kent dalam (Thomas Suyatno Dkk, 2003:12) dalam bukunya mengatakan bahwa kredit adalah hak untuk menerima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta, atau pada waktu yang akan datang, karena penyerahan barang-barang sekarang.

Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati (Malayu Hasibuan, 2015:87).

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah imbalan atau pembagian hasil keuntungan (UU RI No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Bab1, Pasal 1, Ayat (12)).

Manajemen Perkreditan bank pada dasarnya merupakan suatu proses yang terintegrasi antara sumber-sumber dana kredit, alokasi dana yang dapat dijadikan kredit dengan perencanaan, pengorganisasian, pemberian administrasi, dan pengamanan kredit (Sinungan, 1999:210).

Berdasarkan pengertian di atas menunjukkan, bahwa tiap-tiap perjanjian dimana jasa dan balas jasa terpisah oleh waktu (sekarang berjasa dan kelak akan mendapatkan balasan) dalam asasnya dapat di namakan kredit, atas

dasar pengertian ini maka penjualan barang yang dilakukan sekarang dan pembayaran dilakukan kelak, peminjam uang sekarang yang baru akan dilunasi kelak akan sebagainya dapat dinamakan pemberian kredit.

Kredit di berikan atas dasar kepercayaan sehingga pemberian kredit adalah pemberian kepercayaan. Hal ini berarti bahwa kreditur yakin bahwa debitur akan mengembalikan kredit sesuai dengan batas waktu yang di tentukan dan syarat-syarat yang sudah disepakati (Firdaus dan Ariyanti, 2009:3). Berdasarkan hal tersebut maka unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu kredit adalah sebagai berikut :

1. Adanya badan atau orang yang memiliki uang, barang atau jasa yang bersedia untuk meminjamkan kepada pihak lain. Orang atau barang demikian lazim disebut kreditur
2. Adanya pihak yang membutuhkan/ meminjam uang, barang atau jasa, pihak ini lazim disebut debitur.
3. Adanya kepercayaan dari kreditur terhadap debitur.
4. Adanya janji dan kesanggupan membayar dari debitur kepada kreditur.
5. Adanya perbedaan waktu yaitu perbedaan antara saat penyerahan uang, barang atau jasa oleh kreditur dengan pada saat pembayaran kembali dari debitur.
6. Adanya resiko yaitu sebagai akibat dari adanya perbedaan waktu seperti diatas, dimana masa yang akan datang merupakan suatu yang belum pasti, maka kredit itu pada dasarnya mengandung resiko, termasuk penurunan nilai uang karena inflasi dan sebagainya.

7. Adanya bunga yang harus dibayar oleh debitur kepada kreditur (walaupun ada kredit yang tidak berbunga).

Kasmir (2002:98) terdapat enam unsur dalam pemberian fasilitas kredit, yaitu:

1. Kepercayaan;
2. Kesepakatan;
3. Jangka waktu;
4. Kredit yang telah disepakati;
5. Risiko;
6. Balas jasa.

2.9 Jenis-Jenis Kredit

Menurut Malayu Hasibuan (2015:88) kredit dibedakan menjadi beberapa jenis antara lain :

1. Kredit Berdasarkan Tujuan/ Kegunaannya
 - a. *Kredit konsumtif* yaitu kredit yang dipergunakan untuk kebutuhan sendiri bersama keluarganya, seperti kredit rumah atau mobil yang akan digunakan sendiri bersama keluarganya, kredit ini tidak produktif.
 - b. *Kredit modal kerja* (kredit perdagangan) ialah kredit yang akan dipergunakan untuk menambah modal usaha debitur, kredit produktif.
 - c. *Kredit investasi* ialah kredit yang dipergunakan untuk investasi produktif, tetapi baru akan menghasilkan dalam jangka waktu yang relative lama. Biasanya kredit ini diberikan grace period, misalnya kredit untuk perkebunan kelapa sawit, dan lain-lain.

2. Kredit Berdasarkan Jangka Waktu

- a. *Kredit jangka pendek* yaitu kredit yang jangka waktunya paling lama satu tahun saja.
- b. *kredit jangka menengah* yaitu kredit yang jangka waktunya antara satu sampai tiga tahun.
- c. *kredit jangka panjang* yaitu kredit yang jangka waktunya lebih dari tiga tahun.

3. Kredit Berdasarkan Macamnya

- a. *Kredit askep* yaitu kredit yang diberikan bank pada hakikatnya hanya merupakan pinjaman uang biasa sebanyak plafond kredit (L3/BMPK)-nya.
- b. *Kredit penjual* yaitu kredit yang diberikan penjual kepada pembeli, artinya barang telah diterima pembayaran kemudian. Misalnya Usance L/C.
- c. *Kredit pembeli* adalah pembayaran telah dilakukan kepada penjual, tetapi barangnya diterima belakangan atau pembelian dengan uang muka, misalnya red clause L/C.

4. Kredit Berdasarkan Sektor Perkonomian

- a. *Kredit pertanian* ialah kredit yang diberikan kepada perkebunan, peternakan, dan perikanan.
- b. *Kredit perindustrian* ialah kredit yang disalurkan kepada beraneka macam industri kecil, menengah, dan besar.

- c. *Kredit pertambangan* ialah kredit yang disalurkan kepada beranekamacam pertambangan.
 - d. *Kredit ekspor-impor* ialah kredit yang diberikan kepada eksportir dan atau importer beraneka barang.
 - e. *Kredit koperasi* ialah kredit yang diberikan kepada jenis-jenis koperasi.
 - f. *Kredit profesi* ialah kredit yang diberikan kepada beraneka macam profesi, seperti dokter dan guru.
5. Kredit Berdasarkan Agunan/ Jaminan
- a. *Kredit agunan orang* ialah kredit yang diberikan dengan jaminan seseorang terhadap debitur bersangkutan.
 - b. *Kredit agunan efek* ialah kredit yang diberikan dengan agunan efek-efek dan surat-suara berharga.
 - c. *Kredit agunan barang* ialah kredit yang diberikan dengan agunan barang tetap, barang bergerak dan logam mulia. Kredit agunan barang ini harus memperhatikan hukum perdata pasal 1132 sampai dengan pasal 1139.
 - d. *Kredit agunan dokumen* ialah kredit yang diberikan dengan agunan dokumen transaksi seperti letter of credit (L/C).
6. Kredit Berdasarkan Golongan Ekonomi
- a. *Golongan ekonomi lemah* ialah kredit yang disalurkan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, seperti KUK, KUT, dan lain sebagainya. Golongan ekonomi lemah adalah pengusaha yang

kekayaan maksimumnya sebesar Rp600 juta, tidak termasuk tanah dan bangunannya.

- b. *Golongan ekonomi menengah dan konglomerat* adalah kredit yang diberikan kepada pengusaha menengah dan besar.

7. Kredit Berdasarkan Penarikan Dan Pelunasan

- a. *Kredit rekening Koran* (kredit perdagangan) adalah kredit yang dapat ditarik dan dilunasi setiap saat, besarnya sesuai dengan kebutuhan; penarikan dengan cek, bilyet giro, atau pemindahbukuan; pelunasannya dengan setoran-setoran. Bunga dihitung dari saldo harian pinjaman saja bukan dari besarnya plafond kredit disetujui.
- b. *Kredit berjangka* adalah kredit yang penarikannya sekaligus sebesar plafondnya. Pelunasan dilakukan setelah jangka waktunya habis. Pelunasan bisa dilakukan secara cicilan atau sekaligus, tergantung kepada perjanjian.

2.10 Pengertian Prosedur Kredit

Prosedur kredit merupakan tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR). Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank.

Menurut Mudrajat Kuncoro (2002:245) prosedur kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit, yang

dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

Secara umum akan dijelaskan prosedur pemberian kredit oleh badan hukum sebagai berikut :

1. Pengajuan proposal

Untuk memperoleh fasilitas kredit dari bank maka tahap yang pertama pemohon kredit mengajukan permohonan kredit secara tertulis dalam suatu proposal.

2. Penyelidikan berkas pinjaman

Tahapan ini adalah menyelidiki dokumen-dokumen yang diajukan pemohon kredit. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam penyelidikan berkas hal-hal yang perlu diperhatikan adalah membuktikan kebenaran dan keaslian dari berkas-berkas yang ada.

3. Penilaian kelayakan kredit

Dalam penilaian layak atau tidak suatu kredit disalurkan maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit. Penilaian kelayakan suatu kredit dapat dilakukan dengan menggunakan 5C. dalam studi kelayakan ini setiap aspek dinilai apakah memenuhi syarat maka perlu dilakukan pertimbangan untuk mengambil keputusan.

4. Wawancara pertama

Tahap ini merupakan penyidikan kepada calon peminjam dengan cara berhadapan langsung dengan calon peminjam. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keyakinan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti bank inginkan.

5. Peninjauan ke lokasi (*on the spot*)

Setelah memperoleh keyakinan atas keabsahan dokumen dari hasil penyelidikan dan wawancara maka langkah selanjutnya adalah melakukan peninjauan ke lokasi yang menjadi obyek kredit. Kemudian hasil *on the spot* dicocokkan dengan hasil wawancara pertama. Tujuan peninjauan ke lapangan adalah untuk memastikan bahwa obyek yang akan dibiayai benar-benar ada dan sesuai dengan apa yang tertulis dalam proposal.

6. Wawancara kedua

Hasil peninjauan lapangan di cocokkan dengan dokumen yang ada serta hasil wawancara kedua. Kegiatan ini merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan *on the spot* di lapangan.

7. Keputusan pemberian kredit

Setelah melalui berbagai penilaian mulai dari kelengkapan dokumen keabsahan dan keaslian dokumen serta penilaian yang meliputi seluruh aspek studi kelayakan kredit maka langkah selanjutnya adalah keputusan kredit.

8. Penandatanganan akad kredit/ perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari keputusan kredit. Sebelum kredit dicairkan maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit, kemudian mengikat jaminan kredit dengan hipotik atau surat perjanjian yang dianggap perlu penandatanganan dilaksanakan, antara bank dapat dengan debitur secara langsung atau, melalui notaries.

9. Realisasi kredit

Setelah akad kredit ditandatangani maka langkah selanjutnya adalah merealisasikan kredit. Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.

Adapun indikator prosedur kredit Menurut Mudrajat Kuncoro (2002) terdiri dari :

- a. Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
- b. Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit dimana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
- c. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan pelaksanaan merupakan kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah saat mengambil kredit pada bank. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari.

- d. Persyaratan diartikan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan bank.

2.11 Pengertian Kredit Usaha Rakyat (Kur)

Menurut Sofwan (2012:12) Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit atau pembiayaan kepada usaha mikro kecil menengah koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR adalah program yang di cadangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% dan sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana. Penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM-K pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. KUR disalurkan oleh 6 bank pelaksana yaitu Mandiri, BRI, BNI, Bukopin, BTN, dan Bank Syariah Mandiri (BSM).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135/pmk.05/2008 tentang fasilitas penjaminan Kredit Usaha Rakyat, pengertian KUR adalah kredit atau pembiayaan kepada UMKM-K (Usaha Mikro, Kecil, Menengah-Koperasi) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif.

Pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menjelaskan bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang dan/ badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria

usaha mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah menerangkan kriteria usaha mikro adalah sebagai berikut :

1. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
2. Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjelaskan bahwa “Usaha Kecil; adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang ini”. kriteria usaha kecil dalam Pasal 6 ayat (2) Undang Undang tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
2. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjelaskan pengertian Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang

perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang ini. Kriteria usaha menengah dalam pasal 6 ayat (3) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
2. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah).

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM-K yang *feasible* tapi belum *bankable*. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikannya. Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM-K) yang diharapkan dapat mengakses KUR adalah yang bergerak di sector usaha produktif antara lain; pertanian, perikanan, kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan simpan pinjam. (NN. Kredit Usaha Rakyat tanpa jaminan. <http://kredit-usaha-rakyat.co.cc>).

Peluncuran Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan tindak lanjut dari ditandatanganinya nota kesepahaman bersama (MoU) pada tanggal 9 oktober

2007 tentang penjaminan kredit/ pembiayaan kepada UMKM-K antara pemerintah (Menteri Negara Koperasi dan UKM, Perindustrian, Menteri Kehutanan, Menteri Keuangan, Menteri Pertanian, Menteri Kelautan Dan Perikanan, Perusahaan Penjamin (Perum Sarana Pengembangan Usaha Dan Pt. Asuransi Kredit Indonesia) dan Perbankan (BRI, Bank Mandiri, Bank Bukopin, BNI, BTN dan Bank Syariah Mandiri). KUR ini didukung oleh Kementrian Negara BUMN, Kementrian Koordinasi Bidang Perekonomian Serta Bank Indonesia.

KUR adalah skema kredit atau pembiayaan modal kerja atau investasi yang khusus diperuntukkan bagi usaha mikro kecil menengah dan koperasi (UMKM-K) di bidang usaha produktif yang usahanya layak namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditetapkan perbankan (belum bankable). KUR merupakan program yang termasuk dalam kelompok program penanggulangan kemiskinan berbasis pemberdayaan usaha ekonomi mikro kecil dan menengah guna meningkatkan akses permodalan dan sumber daya lainnya bagi usaha mikro dan kecil.

Tujuan program KUR adalah untuk mempercepat pengembangan sector-sektor primer dan pemberdayaan usaha skala kecil, untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap kredit dan lembaga keuangan, mengurangi tingkat kemiskinan, dan memperluas kesempatan kerja. Pada dasarnya KUR merupakan modal kerja dan kredit investasi yang disediakan secara khusus untuk unit usaha produktif melalui program penjaminan kredit.

Adanya program KUR dari pemerintah melalui berbagai bank-bank nasional diharapkan ada pendidikan perbankan maupun pemberdayaan ekonomi mikro kecil dan menengah bagi masyarakat golongan menengah ke bawah. Target yang ingin dicapai melalui program pemberdayaan masyarakat dengan program KUR ini yakni semua kegiatan bisnis semua skala bisa mengakses permodalan. Dengan begitu semua arus pendapatan barang dan jasa semakin lancar dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.12 Jenis-Jenis Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI terbagi menjadi 3 jenis, yaitu:

1. KUR mikro

Penerima KUR Mikro adalah individu/perorangan atau badan usaha yang melakukan usaha yang produktif dan penempatan dana berupa kredit modal kerja atau investasi dengan plafond sampai dengan 25 juta per debitur.

2. KUR Ritel

Penerima KUR Ritel adalah individu/perorangan atau badan usaha yang melakukan usaha yang produktif. Dan penempatan dana berupa Kredit Modal Kerja dan atau investasi kepada debitur yang memiliki usaha produktif dan layak dengan plafond 25 juta s.d 500 juta per debitur.

3. KUR Penempatan TKI

Dana diberikan untuk membiayai keberangkatan calon TKI ke Negara penempatan dengan plafond sampai dengan 25 juta per orang.

2.13 Syarat Penerima Kur

1. Mempunyai usaha yang produktif , yaitu usaha yang menghasilkan barang dan jasa untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan pendapatan bagi pelaku usaha yang sudah berjalan 6 bulan sampai 2 tahun, jadi bukan usaha baru.
2. Usahnya layak, yaitu usaha calon debitur yang menguntungkan atau membrikan laba sehingga mampu membayar seluruh utang bunga dan mengembalikan seluruh utang atau kewajiban pokok kredit dalam jangka waktu yang telah disepakati Bank dan debitur KUR dan memberikan sisa keuntungan untuk mengembangkan usahanya.
3. Belum Bankable artinya calon debitur belum memenuhi persyaratan teknis perbankan terutama masalah agunan dan aspek legalitasnya UMKM dikategorikan belum bankable karena belum dapat memenuhi persyaratan perkreditan dari Bank pelaksana antara lain dalam penyediaan agunan.
4. Tidak Sedang Menerima Kredit Dari Perbankan. Calon debitur atau UMKM tidak boleh sedang menerima kredit perbankan dari lembaga keuangan lainnya selain kredit KUR tersebut, kecuali kredit konsumtif.
5. Memenuhi Persyaratan Administrasi
Calon debitur atau UMKM harus memenuhi persyaratn administarasi seperti :
 - a. Identitas KTP
 - b. Kartu keluarga, dan
 - c. Surat ijin usaha (cukup level kelurahan atau kecamatan)

6. jika ingin pengajuan untuk penempatan TKI, maka harus memiliki juga :
 - a. Perjanjian penempatan kerja
 - b. paspor & Visa

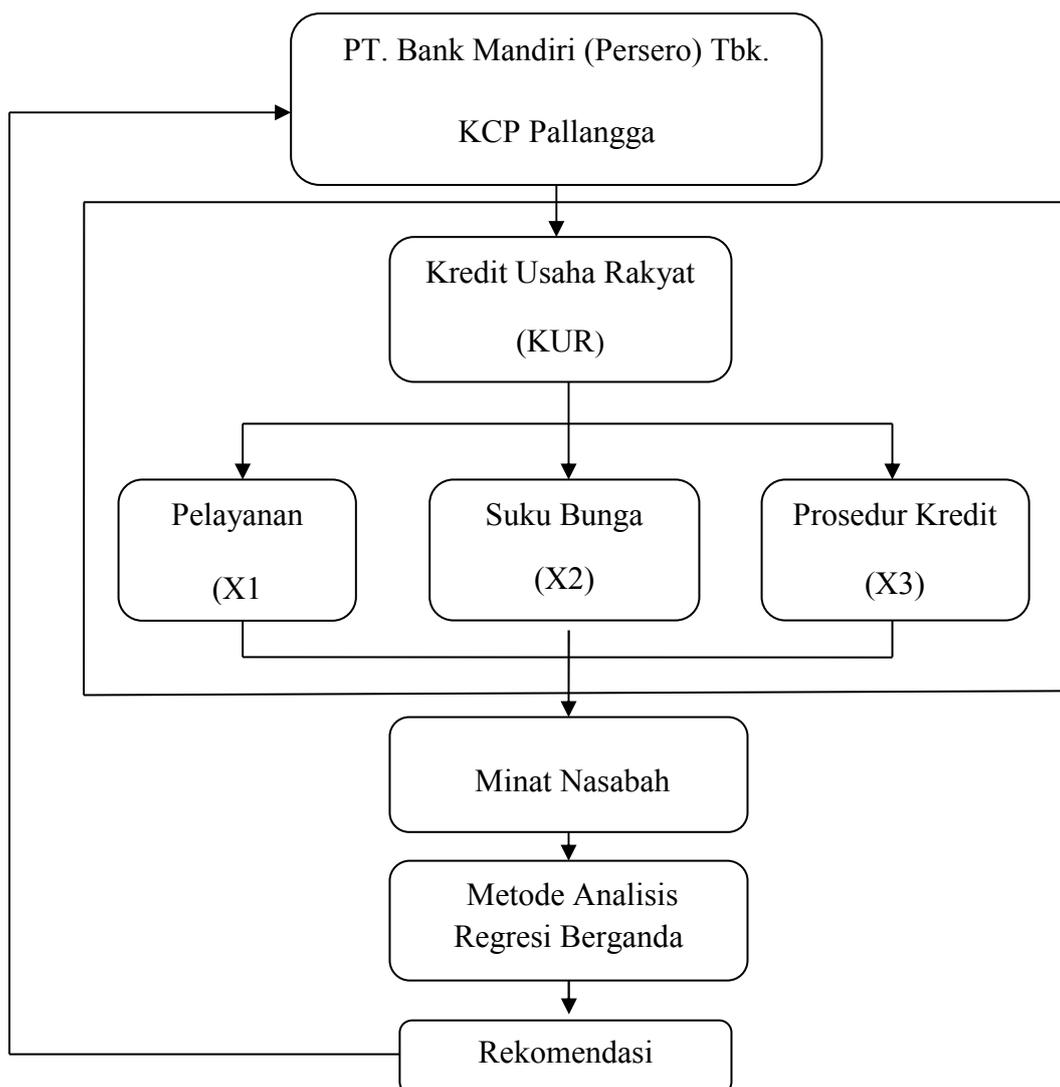
2.14 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Novy yurisni 2018	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Debitur UMKM Menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Sebagai Penambahan Asset Usaha (Studi Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Pakisaji Malang).	Semua faktor-faktor secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap minat debitur. Di antara faktor-faktor ketertarikan yang di gunakan sebagai variabel yakni suku bunga, jaminan, dan pelayanan faktor yang paling dominan dalam keputusan pengambilan kredit oleh nasabah debitur UMKM menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) mikro sebagai penambahan aset usaha di BRI Unit Pakisaji adalah faktor suku bunga. Hal ini di karenakan suku bunga yang menjadikan faktor utama minat debitur mengajukan kredit.
2.	Sulis Adi Pamungkas 2013	Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih kredit Pada Bank BMT Ahmad Dahlan Di Cawas	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Sistem Bagi Hasil Diperoleh Nilai t_{hitung} sebesar 2,903, pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,339 dan keyakinan/agama diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,152, sehingga ketiga variabel tersebut ada pengaruh yang signifikan. Jika ketiga variabel tersebut dibandingkan. Maka sistem bagi hasil menunjukkan variabel yang paling berpengaruh terhadap nasabah memilih kredit pada Bank BMT Ahmad Dalan Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten.

2.15 Kerangka Pikir

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah suatu program dari pemerintah yang diberikan kepada perusahaan dibidang perbankan yang selanjutnya kepada pihak bank yang bersangkutan menyalurkan kredit tersebut kepada pelaku usaha mikro yang membutuhkan modal namun memiliki usaha yang sudah produktif. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah dan variabel independen adalah faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain : *Pelayanan, Suku Bunga Dan Prosedur Kredit.*

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



2.16 Hipotesis

1. Diduga bahwa faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.
2. Diduga bahwa faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.
3. Diduga bahwa faktor suku bunga yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga .

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga Kabupaten Gowa sebagai objek penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai Februari 2019.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Nanang Martono (2010:15) Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berbeda pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi ini adalah masyarakat umum yang mengakses Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga yang berjumlah 2.985 nasabah.

Menurut Nanang Martono (2010:15) sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.

Metode yang digunakan dalam menentukan sampel yaitu random sampling. Teknik random sampling ini diberi nama demikian karena didalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian peneliti memberi hak yang sama

kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (chance) dipilih menjadi sampel.

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus slovin rumus slovin } n &= \frac{N}{1+(Nxe^2)} \\
 &= \frac{2.985}{1+(2.985 \times 0.1^2)} \\
 &= \frac{2.985}{30.85} \\
 &= 97 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Dimana :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Batas toleransi kesalahan

Jadi, total sampel yang di jadikan objek penelitian sebanyak 97 responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian pustaka (*library research*) yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara menelaah berbagai buku literature dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

2. Penelitian lapang (*field research*) yaitu pengumpulan data dengan cara mendatangi langsung Bank Mandiri KCP Pallangga. Penelitian ini meliputi sebagai berikut :
 - a. Angket (kuesioner), metode ini merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.
 - b. Wawancara, metode ini penulis melakukan Tanya jawab secara langsung kepada pihak yang dianggap dapat memberikan informasi lengkap yang berkaitan dengan masalah yang penulis bahas.
 - c. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data atau pun referensi-referensi yang berkaitan dengan penelitian penulis.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari responden dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang berkaitan dengan penelitian penulis.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari responden dalam bentuk angka-angka yang berkaitan dengan penelitian penulis.

3.4.2 Sumber Data

Adapun Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti, Umar (2014:42).
- b. Data sekunder, yaitu data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram, Umar (2014:42).

3.5 Pengukuran Instrument Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrument penelitian. Jadi instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian Sugiyono (2010:146) .

Menurut Sugiyono (2010:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan metode Skala Likert.

Dalam pengukuran pengaruh karakteristik minat nasabah (faktor pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit) terhadap pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.

Digunakan 5 skala tingkat (Likert) yang terdiri dari 5 tingkatan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban	Skor Favorable
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data sebagai berikut

3.6.1 Analisis Regresi Berganda

Metode Analisis Regresi Berganda adalah suatu metode analisis untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	=	Minat Nasabah
X ₁	=	faktor Pelayanan
X ₂	=	faktor Suku Bunga
X ₃	=	faktor Prosedur Kredit
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	=	Koefesien Regresi yang akan diukur
β_0	=	Konstanta
e	=	Error.

3.6.2 Uji Validitas Dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:348) validasi berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) ini valid atau tetap. Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang di ukur.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang di ukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali:2006) uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, diperoleh indeks validitas setiap butir.

Jika $r_{xy} \geq r_{table}$, maka valid. Namun, sebaliknya jika $r_{xy} \text{ hitung} \leq r_{table}$, maka tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2016:348) hasil penelitian yang reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda. Realibilitas adalah satuan angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran, maka makin reliable alat pengukur dan sebaliknya. Uji digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang di ukur. Realibitas instrument dinilai dari Crombach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika dinilai Crombach Alpha $> 0,07$.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Kalau distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas dan tidak yaitu sebagai berikut :

1. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal mengikuti arah grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan garfik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011:105) uji ini bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthonal. Variabel orthonal yaitu variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol.

3.7.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar analisisnya sebagai berikut :

1. Apakah ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.
2. Apakah tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik meyebar di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.8 Pengujian Hipotesis

3.8.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk melihat signifikan pengaruh variabel independent secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Jika koefisien t tabel signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan koefisien terhitung signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima (Ghozali,2005).

3.8.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika koefisien Fhitung signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan jika koefisien Fhitung signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima (Ghozali,2005).

3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2011:97) koefisien determinasi intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir sama semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variasi dependen.

3.10 Definisi Operasional

1. *Pelayanan* adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalahnya.

Adapun indikator pelayanan menurut Rambat lupiyoadi (2001:148) mengungkapkan bahwa indikator pelayanan dalam mengetahui pelayanan bank itu sudah baik adalah:

- a) *Tangibles*, atau bukti fisik
 - b) *Liability*, atau keandalan
 - c) *Responsiveness*, atau ketanggapan
 - d) *Assurance*, atau jaminan
 - e) *Emphaty*, atau memberikan perhatian.
2. *Suku Bunga* adalah imbalan jasa yang harus dibayarkan atas uang yang kita pinjam atau gunakan atau balas jasa yang harus ditanggung nasabah bank kepada pihak bank dan biasanya suku bunga dinyatakan dalam persen.

Adapun indikator suku bunga terdiri dari :

- a) Besar suku bunga dalam persentase yaitu penetapan besaran suku bunga jelas sesuai perjanjian kredit, dan Besaran suku bunga kredit relatif tidak memberatkan nasabah.
- b) Metode hitung bunga kredit yaitu nasabah mengerti dan setuju dengan cara perhitungan bunga kredit yang diperjanjikan, dan nasabah dapat memilih jenis pinjaman sesuai metode hitung bunga kredit yang diinginkan.

3. *Prosedur Kredit* merupakan tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit.

Adapun indikator prosedur kredit Menurut Mudrajat Kuncoro (2002) terdiri dari :

- a) Realisasi kredit
 - b) Kemudahan prosedur
 - c) Kecepatan pelaksanaan
 - d) Persyaratan
4. *Minat Nasabah* adalah perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.

Adapun indikator yang dijadikan acuan terbentuknya minat nasabah, yaitu sebagai berikut :

- a) Kognisi (gejala pengenalan)
- b) Emosi (gejala perasaan)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambarans Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk merupakan penggabungan dari empat bank pemerintah yaitu PT. Bank Bumi Daya, PT. Bank Dagang Negara, PT. Bank Ekspor Impor Indonesia dan PT. Bank Pembangunan Indonesia. Masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembagunan ekonomi Indonesia. PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk dalam perkembangannya memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Tahun 2007 Total asset Bank Mandiri telah mencapai Rp 551,9 Triliun, dimana jumlah ini berlipat ganda dari total asset di tahun 2006 (sebesar Rp 267 Triliun), atau tumbuh 15,6% (Bank Mandiri, 2014). Mengukuhkan posisi Bank Mandiri sebagai bank terbesar di Indonesia. Kredit Bank Mandiri juga tumbuh menjadi Rp 314,4 Triliun, yang diperuntukkan untuk Usaha kecil menengah atau Kredit Mikro, meningkat 22% dari kredit tahun 2006 yang sebesar Rp 118 Triliun. Sedangkan net profit Bank Mandiri tumbuh menjadi Rp 12,2 Triliun, meningkat 28,3% dari tahun 2006 yang besar Rp 2,4 Triliun.

Selain menjadi bank pemberi pinjaman terbesar di Indonesia (secara konsolidasi), Bank Mandiri juga merupakan bank penyimpanan terbesar di

Indonesia dengan dana pihak ke tiga sebesar Rp 422,3 Triliun (Bank Mandiri, 2014). Bank Mandiri juga telah berhasil mempertahankan kualitas asset yang kuat, dibuktikan dengan nilai Gross dan Net NPL Ratio yang masing-masing sebesar 2,21% dan 0,52%. Salah satu momen penting dalam proses transformasi tahap 2 adalah suksesnya *rights issue* pada Februari 2011 untuk memperkuat permodalan bank. Dengan demikian, modal Bank Mandiri telah mencapai Rp 62,7 Triliun, meningkatkan dari 48,9% tahun ke tahun dan menjadi bank pertama di Indonesia yang meraih gelar Bank Internasional, Sesuai dengan *Banking Architecture* atau Arsitektur Perbankan Indonesia (API).

Bank Mandiri memiliki beberapa cabang, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. PT. Bank Mandiri Cabang Simpang Pos Medan merupakan salah satu cabang kantor pembantu di medan yang melayani masyarakat kota Medan di daerah Simpang Pos Medan dalam jasa Perbankan pada Umumnya, Kredit Mikro bagi para pengusaha kecil dan menengah pada khususnya.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi Bank Mandiri:

“Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif”

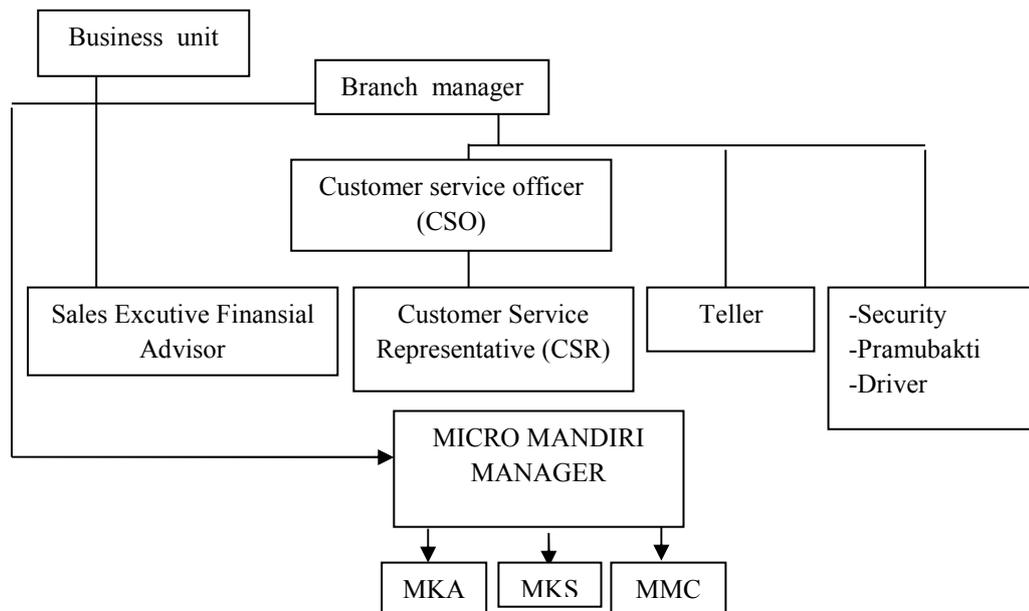
Misi Bank Mandiri:

1. Berorientasi Pada Pemenuhan Kebutuhan Pasar
2. Mengembangkan Sumber Daya Manusia *Professional*
3. Memberi Keuntungan Yang Maksimal Bagi *Stakeholder*
4. Melaksanakan Manajemen Terbuka

5. Peduli Terhadap Kepentingan Masyarakat Dan Lingkungan.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Pallangga adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Pallangga

4.1.4 Job Description/ Uraian Tugas

1. Branch Manager (pimpinan kantor cabang)

- a. Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh Kantor Pusat.
- b. Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang berupa *cash outlet* atas dasar studi kelayakan.
- c. Mewakili Bank Mandiri dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
- d. Mengusulkan kepada Direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian penghargaan/hukuman, pemberhentian pegawai sesuai pedoman, Surat Edaran dan ketentuan lainnya yang berlaku.

- e. Memutuskan kebijakan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Customer Service Officer (CSO)

- a. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai dengan standar yang ditentukan bank mandiri.
- b. Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dan jasa bank mandiri antara lain produk tabungan, giro, deposito, payment point dan produk/jasa lainnya.
- c. Melaksanakan fungsi pemasaran *consumer loan*.
- d. Melaksanakan fungsi *money changer* yakni memelihara dan membangun jaringan dengan pelaku pasar dan melaksanakan terjadinya transaksi jual beli *bank notes* sesuai target yang ditetapkan.
- e. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah melaksanakan pelayanan rekening dana.

3. Customer Service Representative (CSR)

- a. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, deposito, giro mandiri, ATM mandiri, serta jasa-jasa bank mandiri lainnya.
- b. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
- c. Meneruskan permohonan nasabah ke *CSO*.
- d. Kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam computer.

- e. Menjaga kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.

4. Teller

- a. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “*standar pelayanan teller.*”
- b. Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.
- c. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/*bank notes* dan warkat berharga.
- d. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
- e. Meyakini kebenaran pembukuan dan validasi

4.2 Statistik Deskriptif

4.2.1 Karakter Responden

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 97 dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.2.1 Data Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
1	Kuesioner yang disebarkan	97	100 %
2	Kuesioner yang tidak kembali	0	0 %
3	Kuesioner yang kembali	97	100 %
4	Kuesioner yang cacat	0	0 %
5	Kuesioner yang dapat diolah	97	100%
n sampel = 97			

Tabel 4.2.1 di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang disebarkan berjumlah 97 eksemplar dan jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah

adalah sebanyak 97 eksemplar atau tingkat pengembalian yang diperoleh adalah 100% dari total yang disebarakan.

Karakteristik responden tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada tabel mengenai data responden sebagai berikut:

4.2.2 Jenis Kelamin

Tabel 4.2.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	60	61,85%
2.	Perempuan	37	38,15%
Jumlah		97	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4.2.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden di dominasi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang responden atau sebesar 61,85%. Artinya laki-laki dalam hal pengambilan keputusan bertindak sebagai kepala rumah tangga baik untuk menentukan pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) maupun hal-hal lain dalam pengambilan keputusan dalam rumah tangga.

4.2.3 Usia

Tabel 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21-30 tahun	4	4,14%
2	31-40 tahun	35	36,07%
3	40-50 tahun	30	30,93%
4	50-60 tahun	28	28,86%
Jumlah		97	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4.2.3 di atas menunjukkan usia responden yang mengambil KUR pada Bank Mandiri KCP Pallangga didominasi oleh umur antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 35 responden atau 36.07%. Artinya usia 31-40 tahun di anggap bahwa nasabah tersebut mampu menjalankan usahanya sehingga pengembalian KUR (Kredit Usaha Rakyat) di harapkan tepat waktu.

4.2.4 Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	11	11,35%
2	SMP	22	22,69%
3	SMA/SMK	41	42,27%
4	S1	23	23,72
Jumlah		97	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4.2.4 di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang mengambil KUR (Kredit Usaha Rakyat) didominasi oleh pendidikan SMA/SMK sebanyak 41 responden atau 42,27%. Artinya tingkat pendidikan seorang nasabah sangat menentukan maju tidaknya suatu bisnis yang diharapkan bisa menutupi pembayaran pinjaman dan sisanya adalah tingkat pendidikan S1 dan SMP.

4.2.5 Pekerjaan Responden

Tabel 4.2.5

Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1	PNS	22	23,69%
2	WIRASWASTA	48	48,48%
3	IRT	12	12,36%
4	BURUH/PETANI	15	15,47%
Jumlah		97	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 4.2.5 di atas menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang mengambil KUR didominasi oleh wiraswasta sebanyak 48 responden atau 48,48%. Hal ini karena kebanyakan wiraswasta atau pengusaha membutuhkan modal usaha dengan tingkat suku bunga yang rendah. Selain itu, pengambilan KUR juga didominasi oleh PNS dan Buruh/Petani karena selain dari pekerjaannya tersebut mereka juga memiliki usaha sampingan.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel

Deskriptif variabel dari 97 responden dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	97	13,00	25,00	21.3093	2.57537
Suku bunga	97	11,00	20,00	16.2268	2.11889
Prosedur kredit	97	12,00	20,00	16.3505	1.93133
Minat nasabah	97	16,00	25,00	20.7938	2.82820
Valid N (listwise)	97				

Sumber: Output SPSS 20 (2019)

Tabel 4.3.1 di atas menunjukkan statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan tabel hasil analisis dengan menggunakan

statistik deskriptif terhadap faktor pelayanan menunjukkan nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 25, mean (rata-rata) sebesar 21,30 dengan standar deviasi 2,57. Selanjutnya hasil analisis menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel faktor suku bunga menunjukkan nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 20, mean (rata-rata) sebesar 16,22 dengan standar deviasi 2,11. Selanjutnya hasil analisis menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel faktor prosedur kredit menunjukkan nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum sebesar 20, mean (rata-rata) sebesar 16,35 dengan standar deviasi 1,93. Selanjutnya hasil analisis menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel minat nasabah menunjukkan nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 25, mean (rata-rata) sebesar 20,79 dengan standar deviasi 2,82. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan nilai rata-rata tertinggi berada pada variabel faktor pelayanan yakni 21,30, sedangkan yang terendah berada pada variabel faktor suku bunga yakni 16,22.

Untuk standar deviasi tertinggi berada pada variabel minat nasabah yaitu 2,82 dan yang terendah berada pada variabel prosedur kredit yaitu 1,93. Standar deviasi menunjukkan keheterogenan yang terjadi dalam data yang sedang diteliti atau dapat dikatakan sebagai jumlah rata-rata variabilitas didalam suatu set pengamatan. Semakin besar nilai standar deviasi, maka semakin besar jarak rata-rata setiap unit data terhadap rata-rata hitung (mean).

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Faktor Pelayanan (X1)

Analisis deskriptif terhadap variabel faktor pelayanan (X1) terdiri dari 5 item pernyataan. Hasil penilaian responden terhadap variabel X1 akan dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.3.1
Penilaian responden terhadap Variabel X₁

PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X										
X1.1	39	40,2%	42	43,3%	3	3,1%	13	13,4%	0	0%
X1.2	47	48,5%	41	42,3%	7	7,2%	0	0%	2	2,1%
X1.3	38	39,2%	52	53,6%	7	7,2%	0	0%	0	0%
X1.4	43	44,3%	44	45,4%	6	6,2%	4	4,1%	0	0%
X1.5	29	29,9%	62	63,9%	6	6,2%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.3.2 di atas tanggapan responden mengenai faktor pelayanan, maka dapat dilihat dari pernyataan kelima yaitu Karyawan memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebanyak 62 orang atau 63,9%. Hal ini karena nasabah akan lebih tertarik untuk mengambil KUR apabila suatu Bank dapat memberikan pelayanan yang baik khususnya dalam menanggapi setiap keluhan nasabah.

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Faktor Suku Bunga (X2)

Analisis deskriptif terhadap variabel faktor suku bunga (X2) terdiri dari 4 item pernyataan. Hasil penilaian responden mengenai variabel X2 akan dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.3.2
Penilaian responden terhadap Variabel X₂

PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X										
X2.1	28	28,9%	62	63,9%	7	7,2%	0	0%	0	0%
X2.2	22	22,7%	58	59,8%	5	5,2%	12	12,4%	0	0%
X2.3	18	18,6%	64	66,0%	15	15,5%	0	0%	0	0%
X2.4	21	21,6%	64	66,0%	8	8,2%	4	4,1%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.3.3 di atas tanggapan responden mengenai faktor suku bunga, maka dapat dilihat dari pernyataan ketiga yaitu Nasabah dapat memilih jenis pinjaman sesuai metode hitung bunga kredit yang diinginkan, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 64 orang atau 66,0%. Hal ini menunjukkan bahwa ketika suatu bank menawarkan pinjaman kredit maka perlu di perhatikan adalah jenis pinjaman yang ditawarkan harus sesuai dengan metode hitung bunga kredit yang diinginkan agar nasabah lebih tertarik mengambil KUR pada Bank Mandiri KCP Pallangga.

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Faktor Prosedur Kredit (X₃)

Analisis deskriptif terhadap variabel faktor prosedur kredit (X₃) terdiri dari 4 item pernyataan. Hasil penilaian responden mengenai variabel X₃ dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.3.3
Penilaian responden terhadap Variabel X₃

PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X										
X3.1	19	19,6%	65	67,0%	8	8,2%	5	5,2%	0	0%
X3.2	14	14,4%	66	68,0%	13	13,4%	4	4,1%	0	0%
X3.3	30	30,9%	64	66,0%	3	3,1%	0	0%	0	0%
X3.4	31	32,0%	51	52,6%	12	12,4%	3	3,1%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.3.4 di atas tanggapan responden mengenai faktor prosedur kredit, maka dapat dilihat dari pernyataan kedua yaitu Bank Mandiri mempermudah nasabah untuk mengakses dana murah dalam bentuk Kredit Usaha Rakyat (KUR), rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebanyak 66 orang atau 68,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat bank Mandiri memberi kemudahan nasabah untuk mengakses dana murah dalam bentuk KUR maka nasabah akan lebih tertarik untuk mengambil KUR pada Bank Mandiri KCP Pallangga.

4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Minat Nasabah (Y)

Analisis deskriptif terhadap variabel Minat Nasabah (Y) terdiri dari 5 item pernyataan. Hasil penilaian responden mengenai variabel (Y) akan dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.3.4
Penilaian responden terhadap Variabel Y

PERNYATAAN	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	27	27,8%	44	45,4%	17	17,5%	9	9,3%	0	0%
Y.2	35	36,1%	47	48,5%	15	15,5%	0	0%	0	0%
Y.3	32	33,0%	57	58,8%	3	3,1%	5	5,2%	0	0%
Y.4	33	34,0%	50	51,5%	9	9,3%	5	5,2%	0	0%
Y.5	35	36,1%	59	60,8%	3	3,1%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.3.5 di atas tanggapan responden mengenai variabel minat nasabah, maka dapat dilihat pada pernyataan kelima yaitu Dengan berbagai kemudahan yang saya rasakan, saya menyarankan nasabah lain untuk mengakses

Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank Mandiri, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebanyak 59 orang atau sebesar 60,8%. Hal ini menunjukkan bahwa ketika suatu bank memberikan kemudahan dalam mengakses KUR maka nasabah akan merekomendasikan untuk mengambil KUR kepada nasabah lain pada bank Mandiri KCP Pallangga.

4.4 Hasil Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas instrumen adalah untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Uji kualitas instrumen yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah prosedur untuk memastikan valid atau tidaknya kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui *item* pernyataan itu valid dengan melihat nilai *Corrected Item Total Corelation*. Apabila *item* pernyataan mempunyai r hitung $>$ dari tabel r maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 97 responden dan besarnya df dapat dihitung $97-2 = 95$ dengan $df = 95$ dan $\alpha = 0,05$ didapat tabel $r = 0,199$. Jadi, *item* pernyataan yang valid mempunyai r hitung lebih besar dari 0,199. Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4.1 berikut:

Tabel 4.4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pelayanan	X1.1	0.760	0.199	Valid
	X1.2	0.672		Valid
	X1.3	0.632		Valid
	X1.4	0.676		Valid
	X1.5	0.714		Valid
Suku Bunga	X2.1	0.727	0.199	Valid
	X2.2	0.835		Valid
	X2.3	0.742		Valid
	X2.4	0.791		Valid
Prosedur Kredit	X3.1	0.830	0.199	Valid
	X3.2	0.766		Valid
	X3.3	0.728		Valid
	X3.4	0.626		Valid
Minat Nasabah	Y1.1	0.804	0.199	Valid
	Y1.2	0.896		Valid
	Y1.3	0.836		Valid
	Y1.4	0.750		Valid
	Y1.5	0.514		Valid

Sumber: Data Primer diolah 2019

Tabel 4.4.1 di atas memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar daripada tabel r. Hal ini berarti bahwa item-item pernyataan kuesioner yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan realibilitas 0,70 atau lebih. Hasil pengujian realibilitas data dapat dilihat pada tabel 4.4.2 berikut:

Tabel 4.4.2
Hasil uji realibilitas

No	Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
1	Pelayanan	0,771	Reliabel
2	Suku Bunga	0,805	Reliabel
3	Prosedur Kredit	0,791	Reliabel
4	Minat Nasabah	0,797	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2019

Tabel 4.4.2 di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel faktor pelayanan , variabel faktor suku bunga, variabel faktor prosedur kredit, dan minat nasabah yaitu dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus lebih dulu dilakukan sebelum uji regresi berganda, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah asumsi-asumsi yang diperlukan adalah uji hipotesis sudah terpenuhi. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah variabel-variabel yang digunakan untuk menguji hipotesis sudah terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan dua cara yaitu *kolmogorov smirnov* dan *normal probability plot*. Uji *kolmogorov smirnov* lebih sering digunakan karena menghasilkan angka-angka yang lebih detail, dan hasil tersebut lebih dapat dipercaya. Suatu persamaan regresi dikatakan normal apabila nilai probabilitas

Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05. Hasil uji *kolmogorov smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah :

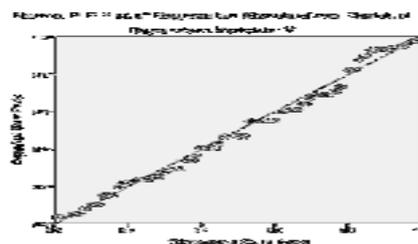
Tabel 4.5.1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92138952
	Absolute	.077
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.613

sumber: SPSS 21 (2019)

Tabel 4.5.1 di atas dapat dilihat signifikansi nilai *Kolmogorov-smirnov* yang ditunjukkan dengan *asyp sig* (2 tailed) berada diatas 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0,613. Hal tersebut menunjukkan bahwa data atau variabel-variabel dalam penelitian ini terdistribusi normal. Selain uji *Kolmogorov smirnov* cara lain untuk menguji normalitas yaitu dengan grafik normal *probability plot*. Grafik normal *probability plot* dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas – Normal Probability Plot



sumber: Output SPSS 21 (2019)

Gambar menunjukkan bahwa titik-titik (data) dalam grafik normal *probability plot* mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi atau hubungan antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi atau hubungan di antara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dari *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF), sebagai berikut:

- a. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.
- b. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan *VIF* > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.5.2
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pelayanan	.695	1.440
Suku bunga	.575	1.740
Prosedur kredit	.490	2.040

a. Dependent Variable: Produksi

Sumber: Output SPSS 20 (2019)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.5.2 diatas, nilai *tolerance* yang menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,10. Di mana variabel pelayanan 0,695, suku bunga senilai 0,575, prosedur kredit senilai 0,490. Adapun nilai VIF untuk

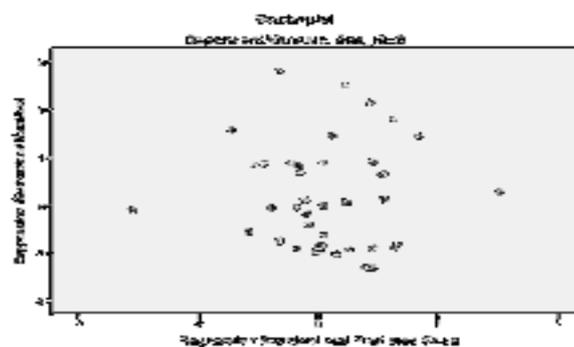
semua variabel memiliki nilai lebih kecil daripada 10. Untuk variabel pelayanan senilai 1,440, suku bunga senilai 1,740, prosedur kredit senilai 2,040. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen karena semua nilai *tolerance* variabel lebih besar dari 0,10 dan semua nilai VIF variabel lebih kecil dari 10.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Scatter Plot*. Apabila tidak terdapat pola yang teratur, maka model regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode *Scatter Plot* diperoleh sebagai berikut:

Gambar 4.3

Hasil heteroskedastisitas-grafik scartterplot



Sumber: Output SPSS 21 (2019)

Hasil uji heteroskedastisitas dari gambar menunjukkan bahwa grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED menunjukkan pola penyebaran, dimana titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka

0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh pelayanan, suku bunga, prosedur kredit terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Untuk menguji heteroskedastisitas ini juga dapat dilakukan dengan uji glejser. Uji glejser digunakan untuk memperkuat hasil dari grafik *scatterplot*. Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil pengujian akan disajikan dalam tabel berikut.:

Tabel 4.5.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas-Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.663	1.129		1.472	.144
1 Pelayanan	.158	.053	.348	2.964	.004
Suku Bunga	-.084	.071	-.152	-1.177	.242
Prosedur Kredit	-.141	.085	-.233	-1.670	.098

a. Dependent Variable: AbsRes

Sumber: Output SPSS 21 (2019)

Hasil uji glejser pada tabel 4.5.3 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas variabel independen berada di atas tingkat signifikan 0,05 jadi data dalam penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

4.6 Analisis Hasil Penelitian

4.6.1 Analisis Regresi Berganda

Metode Analisis Regresi Berganda adalah suatu metode analisis untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).

Pengujian hipotesis $H_1, H_2,$ dan H_3 dilakukan dengan analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh pelayanan, suku bunga, dan prosedur kredit terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hasil pengujian tersebut ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 4.6.1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.273	1.841		-.148	.883
Pelayanan	.243	.087	.221	2.796	.006
Suku Bunga	.408	.116	.306	3.516	.001
Prosedur Kredit	.567	.138	.387	4.110	.000

Berdasarkan tabel 4.6.1 di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai

berikut :

$$Y = -.273 + 0,243 X_1 + 0,408 X_2 + 0,567 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Minat Nasabah

X_1 = Pelayanan

X_2 = Suku Bunga

X_3 = Prosedur Kredit

E = Error

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

B_0 = Konstanta

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Pada model regresi ini nilai konstanta sebesar $-0,273$ menunjukkan bahwa variabel independen (pelayanan, suku bunga, dan prosedur kredit) di asumsikan sama dengan nol maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan tetap sebesar $-0,273$.
- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (X_1) sebesar $0,243$. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika variabel pelayanan (X_1) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan mengalami peningkatan sebesar $0,243$ satuan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel suku bunga (X_2) sebesar $0,408$. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika variabel suku bunga (X_2) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan mengalami peningkatan sebesar $0,408$ satuan.
- d. Nilai koefisien regresi variabel prosedur kredit (X_3) sebesar $0,567$. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika variabel prosedur kredit (X_3) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan mengalami peningkatan sebesar $0,567$ satuan.

4.6.2 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial atau secara sendiri-sendiri antara pelayanan terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat), suku bunga terhadap minat nasabah dalam pengambilan

KUR (Kredit Usaha Rakyat), dan prosedur kredit terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Dimana t_{tabel} ($df = n - k - 1$ ($n =$ jumlah responden); α 0.05). Nilai t_{hitung} dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6.2
Uji t-Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.273	1.841		-.148	.883
Pelayanan	.243	.087	.221	2.796	.006
Suku bunga	.408	.116	.306	3.516	.001
Prosedur kredit	.567	.138	.387	4.110	.000

Sumber: Output SPSS 20 (2019)

- a. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat).

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa pelayanan memiliki t hitung sebesar $2.796 >$ tabel t sebesar $1,661$ ($\text{sig. } \alpha=0,05$ dan $df = n-k-1$, yaitu $97-3-1=93$) dengan koefisien beta unstandardized sebesar $0,243$ dan tingkat signifikansi $0,006$ yang lebih kecil dari $0,05$ maka H_1 diterima. Hal ini berarti pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) terbukti atau dapat diterima. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) juga akan meningkat.

- b. Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat).

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa variabel suku bunga memiliki t hitung sebesar $3,516 >$ tabel t sebesar $1,661$ (sig. $\alpha=0,05$ dan $df = n-k-1$, yaitu $97-3-1=93$) dengan koefisien beta unstandardized sebesar $0,408$ dan tingkat signifikansi $0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$ maka H_2 diterima. Hal ini berarti suku bunga berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) terbukti atau dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah suku bunga maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) juga akan meningkat.

- c. Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat).

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa variabel prosedur kredit memiliki t hitung sebesar $4,110 >$ tabel t sebesar $1,661$ (sig. $\alpha=0,05$ dan $df = n-k-1$, yaitu $97-3-1=94$) dengan koefisien beta unstandardized sebesar $0,567$ dan tingkat signifikansi $0,000$ yang lebih kecil dari $0,05$ maka H_3 diterima. Hal ini berarti prosedur kredit berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat

nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) terbukti atau dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik prosedur kredit maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) juga akan meningkat.

4.6.3 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apabila variabel pelayanan, suku bunga, dan prosedur kredit secara simultan atau bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan dengan variabel minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) .

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Dimana F_{tabel} $V1=k$ (jumlah variabel independen), $V2 = n - k - 1$ (n = jumlah responden-jumlah variabel independen-1), dan menggunakan uji satu sisi (5%). Dengan cara membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel 4.5.3 sebagai berikut :

Tabel 4.6.3
Hasil Uji f-Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	457.440	3	152.480	45.680	,000 ^b
Residual	310.436	93	3.338		
Total	767.876	96			

a. Dependent Variable: minat nasabah

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit, suku bunga, pelayanan

Sumber: Output SPSS 21 (2019)

Berdasarkan tabel 4.6.3 di atas dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi berganda menunjukkan hasil f hitung sebesar 45.680 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, dimana nilai f hitung 45.680 lebih

besar dari nilai tabel f sebesar 2,31 ($df_1=4-1=3$ dan $df_2= 97-4=93$). Berarti variabel pelayanan, suku bunga, dan prosedur kredit bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat).

4.6.4 Uji B (Variabel Paling Dominan)

Dari ketiga variabel independen yaitu variabel faktor pelayanan, faktor suku bunga dan faktor prosedur kredit. Variabel yang berpengaruh paling dominan dengan nilai koefisien regresi tertinggi adalah variabel prosedur kredit yakni sebesar 0,567. Selain itu dapat dilihat dari hasil t hitung untuk variabel prosedur kredit yakni sebesar 4,110 dan nilai signifikansinya yakni 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel prosedur kredit berpengaruh paling dominan terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada Bank Mandiri KCP pallangga. Keberadaan faktor prosedur kredit sangat menentukan apakah nasabah tersebut mau mengambil KUR atau tidak karena apabila nasabah sudah sangat membutuhkan modal usaha maka yang pertama dilihat adalah apakah prosedur kredit dari bank tersebut cepat dalam pelaksanaan pencairan kredit khususnya KUR tanpa melihat suku bunganya rendah atau tinggi.

Maka hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa faktor suku bunga berpengaruh paling dominan terhadap minat nasabah dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di tolak atau tidak dapat diterima.

4.6.5 Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Apabila r^2 sama dengan 0

(nol) maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Jika r^2 sama dengan 1 (satu) maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. Besarnya R square dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6.5
Hasil Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,772 ^a	,596	,583	1.827

a. Predictors: (Constant), pelayanan, suku bunga, prosedur kredit

Sumber: Output SPSS 21 (2019)

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.6.5 menunjukkan nilai *adjusted r square* dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menjelaskan variabel terikat (dependen) atau seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari tabel di atas nilai *adjusted square* sebesar 0,583. Hal ini menunjukkan bahwa 58,3% minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) dipengaruhi oleh pelayanan, suku bunga, dan prosedur kredit. Sisanya sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini contohnya faktor kebutuhan dan faktor jaminan.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Faktor Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga

Hipotesis pertama (H_1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah faktor pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized variabel pelayanan sebesar 0,243 dan tingkat signifikansi 0,006 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan semakin meningkat, dengan demikian hipotesis pertama diterima.

Pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Apabila bank dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan bank disebut baik. Selain, itu juga ketika bank memberikan pelayanan kredit yang lebih baik khususnya KUR (Kredit Usaha Rakyat) maka minat nasabah untuk terus mengambil KUR akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa faktor pelayanan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat), artinya bahwa faktor pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada bank mandiri Tbk kCP Pallangga.

4.7.2 Pengaruh Faktor Suku Bunga Terhadap Minat Nasabah Dalam Pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga.

Hipotesis kedua (H_2) yang diajukan dalam penelitian ini adalah faktor suku bunga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized variabel suku bunga sebesar 0,408 dan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa faktor suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hal ini berarti bahwa semakin rendah suku bunga maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan semakin meningkat, dengan demikian hipotesis kedua diterima.

Suku bunga adalah penghasilan yang diperoleh dari orang-orang yang memberikan kelebihan uangnya atau surplus spending unit untuk digunakan sementara waktu oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan uang tersebut untuk menutupi kekurangannya atau deficit spending unit (Juddiseno, 2002:80).

4.7.3 Faktor Prosedur Kredit Merupakan Variabel Yang Paling Dominan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga.

Hipotesis ketiga (H_3) yang diajukan dalam penelitian ini faktor prosedur kredit berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized variabel prosedur kredit sebesar 0,567 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa faktor prosedur kredit

berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hal ini berarti bahwa semakin baik prosedur kredit maka minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) akan semakin meningkat, dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Prosedur Kredit adalah tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR). Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada PT. Bank mandiri Tbk KCP Pallangga.
2. Pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada PT. Bank mandiri Tbk KCP Pallangga.
3. Dari ketiga variabel independen faktor pelayanan, faktor suku bunga dan faktor prosedur kredit variabel yang berpengaruh paling dominan dalam penelitian ini adalah variabel prosedur kredit.

5.2 Saran

1. Bagi PT. Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga

PT. Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga harus lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan yang memberi perhatian terhadap keluhan nasabah agar dapat meningkatkan minat nasabah mengambil KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan membuat citra perusahaan semakin

baik di mata para nasabah. Kemudian PT. Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga harus melihat dari segi faktor suku bunga terutama ketika menawarkan pinjaman kredit maka perlu di perhatikan adalah jenis pinjaman yang ditawarkan harus sesuai dengan metode hitung bunga kredit yang diinginkan agar nasabah lebih tertarik mengambil KUR pada Bank Mandiri KCP Pallangga. Dan yang terakhir adalah segi faktor prosedur kredit pada saat bank Mandiri memberi kemudahan nasabah untuk mengakses dana murah dalam bentuk KUR maka nasabah akan lebih tertarik untuk mengambil KUR pada Bank Mandiri KCP Pallangga secara terus menerus.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah pada perbankan serta menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Faktor Pelayanan, faktor suku bunga dan faktor prosedur kredit dalam pengambilan kredit usaha rakyat pada PT. Bank Mandiri Tbk KCP Pallangga berpengaruh terhadap minat nasabah. Menurut penelitian ini tidak hanya faktor Pelayanan, suku bunga dan prosedur kredit saja, namun masih banyak faktor-faktor lain yang dapat di teliti untuk mengetahui minat nasabah dalam mengambil kredit usaha rakyat. sehingga di sarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi dan menambah variabel lain, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu, objek yang di

pakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari beberapa perbankan yang ada di Indonesia khususnya di Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2014. *Seri Synopsis Pengantar Ilmu – No.5 Ekonomi Makro*. Yogyakarta: BPFE.
- Firdaus, Rachmat dan Ariyanti, Maya. 2004. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harisna, Putri, Reski. 2015. *Analisis Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap UMKM Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jeneponto* : Stie Nobel Indonesia Makassar.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Juddiseno, Rimsky K. 2002. *Sistem Moneter Dan Perbankan Di Indonesia*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
-2010. *Marketing Management*. The Millennium Edition, Ten Edition, USA, Prentice Hall.Inc. Jakarta.
- Kasmir. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2002. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
-, 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2002. *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kartika, herlina. (<https://keuangan.kontan.co.id>) (28 Desember 2018)
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miskhin, Frederic S. 2008. *Ekonomi Uang, Perbankan Dan Pasar Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nordiansyah, Eko. ([Http://M.Metrotvnews.Com](http://M.Metrotvnews.Com)) (4 Desember 2018).

- NN. Tentang KUR. ([Http://Www.Kredit-Usaha-Rakyat.Co.Cc](http://www.Kredit-Usaha-Rakyat.Co.Cc)) (30 November 2018).
- Nurul, Arista, 2013. *Pengaruh System Informasi Debitur Terhadap Keputusan Pemberian Kredit Pada Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar*. Makassar : Stie Nobel Indonesia.
- Pamungkas, Sulis Adi. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Kredit Pada Bank BMT Ahmad Dahlan Di Cawas* : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Peraturan Menkeu Nomor 135/PMK.05/2008 Tentang Fasilitas Penjamin KUR.
- Realisasi KUR. (kur.ekon.go.id > *realisasi_kur* > 2018/10) (28 Desember 2018)
- Sinungan, Muchdarsyah. 1999. *Manajemen Dana Bank*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunariyah. 2004. *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*. Edisi Kelima. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suyatno, Thomas, 2003. *Dasar-Dasar Perkreditan* , PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk, 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta : Indeks
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
-2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang *Perbankan*.
- Yurisni, Novy. 2018. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Debitur UMKM Menggunakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Sebagai Penambahan Asset Usaha (Studi Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Pakisaji Malang)*. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Malang.

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga**”. Di Jurusan Manajemen S1, Konsentrasi Keuangan Dan Perbankan, STIE Nobel Indonesia Makassar, maka saya :

Nama : NURUL IZZA

NIM : 2015211772

Memohon kesediaan bapak/ibu/ saudara/i untuk meluangkan sedikit waktunya dalam mengisi kuesioner ini. kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Pallangga.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat bapak/ibu/ saudara/i. peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas perhatian dan kesediannya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Hormat saya,

Nurul Izza

(Mahasiswa STIE Nobel Indonesia Makassar)

Profil Responden

Apakah anda pernah merupakan nasabah atau pernah menjadi nasabah Bank Mandiri ?

Ya Tidak

Apakah anda pernah mendengar atau mengetahui produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Mandiri ?

Ya Tidak

A. Profil Responden

Petunjuk pengisian berilah tanda **check list** (√) atau tanda **silang** (X) pada pilihan jawaban yang ada

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Umur :

a. 21-30 tahun	c. 40 – 50 tahun
b. 31 – 40 tahun	d. 50-60 tahun
4. Pendidikan Terakhir :

a. SD	c. SMA/SMK
b. SMP	d. S1
5. Pekerjaan Responden :

a. PNS	d. Ibu Rumah Tangga
b. Wiraswasta	e. Buruh/Petani

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda **check list** (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara(i) pada setiap pernyataan berikut:

STS (Sangat Tidak Setuju)

S (Setuju)

TS (Tidak Setuju)

SS (Sangat Setuju)

N (Netral)

Daftar Pernyataan Kuesioner

Faktor Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Bukti langsung (<i>Tangible</i>)					
1.	Kantor Bank Mandiri nyaman dan rapih					
	Keandalan (<i>Realibility</i>)					
2.	Karyawan Bank Mandiri ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap keluhan nasabah					
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Bank Mandiri cepat memberikan pelayanan terhadap keluhan yang diajukan oleh nasabah					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
4.	Karyawan Bank Mandiri memiliki pengetahuan dalam menjalankan tugasnya					
	Empati (<i>Emphaty</i>)					
5.	Karyawan memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah					

Faktor Suku Bunga (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penetapan besaran suku bunga jelas sesuai perjanjian kredit Khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR)					
2.	Besaran suku bunga kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR) relatif tidak memberatkan nasabah					
3.	Nasabah dapat memilih jenis pinjaman sesuai metode hitung bunga kredit yang diinginkan					
4.	Nasabah mengerti dan setuju dengan cara perhitungan bunga Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diperjanjikan					

Faktor Prosedur Kredit (X3)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Realisasi kredit dari pemohon sesuai dengan yang di mohonkan					
2.	Bank Mandiri mempermudah nasabah untuk mengakses dana murah dalam bentuk Kredit Usaha Rakyat (KUR)					
3.	Kecepatan pelaksanaan akan mendorong kembali nasabah mengambil kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR) dilain hari					
4.	Persyaratan kredit khususnya Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diterapkan Bank Mandiri tidak berbelit-belit					

Minat Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tertarik mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank Mandiri karena syarat dan ketentuannya mudah					

2.	Saya berminat menjadi nasabah KUR di Bank Mandiri karena keunggulan produknya yang murah dan mudah dijangkau lapisan masyarakat					
3.	Saya memiliki kehendak yang tinggi untuk mengambil KUR di Bank Mandiri dalam pengembangan usaha					
4.	Saya Mengetahui Informasi Bahwa Terdapat Produk KUR Di Bank Mandiri KCP Pallangga					
5.	Dengan berbagai kemudahan yang saya rasakan, saya menyarankan nasabah lain untuk mengakses Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank Mandiri					

LAMPIRAN 2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	97	13.00	25.00	21.3093	2.57537
X2	97	11.00	20.00	16.2268	2.11889
X3	97	12.00	20.00	16.3505	1.93133
Y	97	16.00	25.00	20.7938	2.82820
Valid N (listwise)	97				

LAMPIRAN 3

Uji Penilaian Responden Terhadap Variabel

Penilaian responden terhadap variabel pelayanan (X1)

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	13.4	13.4	13.4
3	3	3.1	3.1	16.5
Valid 4	42	43.3	43.3	59.8
5	39	40.2	40.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
3	7	7.2	7.2	9.3
Valid 4	41	42.3	42.3	51.5
5	47	48.5	48.5	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	7.2	7.2	7.2
4	52	53.6	53.6	60.8
Valid 5	38	39.2	39.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.1	4.1	4.1
3	6	6.2	6.2	10.3
4	44	45.4	45.4	55.7
5	43	44.3	44.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.2	6.2	6.2
4	62	63.9	63.9	70.1
5	29	29.9	29.9	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Penilaian responden suku bunga (X2)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7.2	7.2	7.2
4	62	63.9	63.9	71.1
5	28	28.9	28.9	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.4	12.4	12.4
3	5	5.2	5.2	17.5
4	58	59.8	59.8	77.3
5	22	22.7	22.7	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	15.5	15.5	15.5
4	64	66.0	66.0	81.4
5	18	18.6	18.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.1	4.1	4.1
3	8	8.2	8.2	12.4
valid 4	64	66.0	66.0	78.4
5	21	21.6	21.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Penilaian Responden Variabel Prosedur Kredit (X3)

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	8	8.2	8.2	13.4
valid 4	65	67.0	67.0	80.4
5	19	19.6	19.6	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.1	4.1	4.1
3	13	13.4	13.4	17.5
valid 4	66	68.0	68.0	85.6
5	14	14.4	14.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.1	3.1	3.1
valid 4	64	66.0	66.0	69.1
5	30	30.9	30.9	100.0
total	97	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.1	3.1	3.1
3	12	12.4	12.4	15.5
valid 4	51	52.6	52.6	68.0
5	31	32.0	32.0	100.0
total	97	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	15.5	15.5	15.5
Valid 4	47	48.5	48.5	63.9
Valid 5	35	36.1	36.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Penilaian Responden Variabel Minat Nasabah (Y)

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 2	9	9.3	9.3	9.3
valid 3	17	17.5	17.5	26.8
valid 4	44	45.4	45.4	72.2
valid 5	27	27.8	27.8	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 2	5	5.2	5.2	5.2
valid 3	3	3.1	3.1	8.2
valid 4	57	58.8	58.8	67.0
valid 5	32	33.0	33.0	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 2	5	5.2	5.2	5.2
valid 3	9	9.3	9.3	14.4
valid 4	50	51.5	51.5	66.0
valid 5	33	34.0	34.0	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 3	3	3.1	3.1	3.1
valid 4	59	60.8	60.8	63.9
valid 5	35	36.1	36.1	100.0
total	97	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4 Uji Validitas

Variabel Pelayanan (X1)

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.341**	.312**	.346**	.451**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_2	Pearson Correlation	.341**	1	.330**	.341**	.260*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.001	.010	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_3	Pearson Correlation	.312**	.330**	1	.219*	.517**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.031	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_4	Pearson Correlation	.346**	.341**	.219*	1	.420**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.031		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_5	Pearson Correlation	.451**	.260*	.517**	.420**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97
skor_total	Pearson Correlation	.760**	.672**	.632**	.676**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97

Variabel Suku Bunga (X2)

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.494**	.422**	.431**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
item_2	Pearson Correlation	.494**	1	.449**	.509**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
item_3	Pearson Correlation	.422**	.449**	1	.517**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
item_4	Pearson Correlation	.431**	.509**	.517**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
skor_total	Pearson Correlation	.727**	.835**	.742**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Prosedur Kredit (X3)

		item 1	item 2	item 3	item 4	skor total
item_1	Pearson Correlation	1	.695**	.541**	.217*	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.033	.000
	N	97	97	97	97	97
item_2	Pearson Correlation	.695**	1	.363**	.188	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.065	.000
	N	97	97	97	97	97
item_3	Pearson Correlation	.541**	.363**	1	.363**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
item_4	Pearson Correlation	.217*	.188	.363**	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.033	.065	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
skor_total	Pearson Correlation	.830**	.766**	.728**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Minat Nasabah (Y)

		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	skor total
item_1	Pearson Correlation	1	.690**	.558**	.350**	.378**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_2	Pearson Correlation	.690**	1	.682**	.669**	.350**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_3	Pearson Correlation	.558**	.682**	1	.636**	.286**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.005	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_4	Pearson Correlation	.350**	.669**	.636**	1	.157	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.124	.000
	N	97	97	97	97	97	97
item_5	Pearson Correlation	.378**	.350**	.286**	.157	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.124		.000
	N	97	97	97	97	97	97
skor_total	Pearson Correlation	.804**	.896**	.836**	.750**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

Uji Realibilitas

Variabel Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	6

Variabel Suku Bunga (X2)

Uji realibilitas suku bunga

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Variabel Prosedur Kredit (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

Variabel Minat Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

LAMPIRAN 6

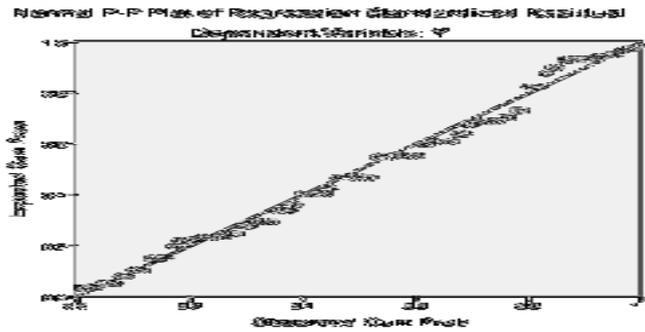
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92138952
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.065
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.613

a. Test distribution is Norma



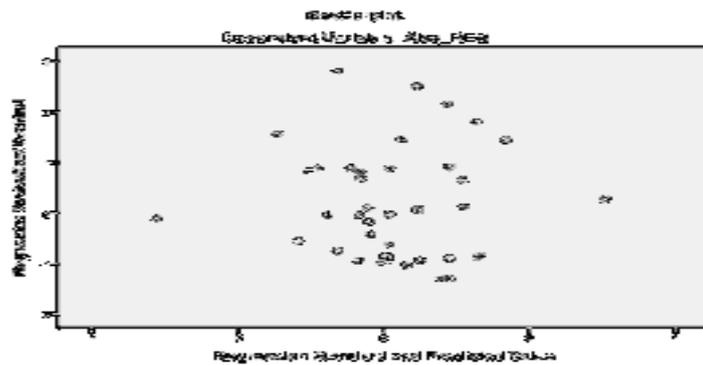
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.273	1.841		-.148	.883		
	X1	.243	.087	.221	2.796	.006	.695	1.440
	X2	.408	.116	.306	3.516	.001	.575	1.740
	X3	.567	.138	.387	4.110	.000	.490	2.040

Uji Heterokedstisita
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.663	1.129		1.472	.144
	X1	.158	.053	.348	2.964	.004
	X2	-.084	.071	-.152	-1.177	.242
	X3	-.141	.085	-.233	-1.670	.098

a. Dependent Variable: Abc_RES



LAMPIRAN 7
Uji Regresi Berganda

Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.273	1.841		-.148	.883
	X1	.243	.087	.221	2.796	.006
	X2	.408	.116	.306	3.516	.001
	X3	.567	.138	.387	4.110	.000

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8
Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	457.440	3	152.480	45.680	.000 ^b
	Residual	310.436	93	3.338		
	Total	767.876	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

LAMPIRAN 9

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.596	.583	1.827

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2