
1. Pendahuluan

Pada awal tahun 2020, pandemi *corona virus disease* (covid-19) mulai masuk ke Indonesia. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang sangat negatif pada ekonomi global di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Fenomena ini bukan saja berdampak pada sektor kesehatan namun juga berdampak pada berbagai sektor, salah satunya adalah pada sektor perbankan (Seto, 2021).

Kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank masih terbilang tinggi pada masa pandemi (Ardhienus, 2020). Dalam hal ini sebuah Bank diuntut bekerja ekstra agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat atau nasabah, sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang di tawarkan bank tersebut di kalah masa pandemi, sama halnya dengan Bank Pembangunan Daerah NTT. Bank NTT adalah satu-satunya bank daerah di Nusa Tenggara Timur yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Nusa Tenggara Timur, produk yang di tawarkan Bank NTT pada masyarakat sangat beragam dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun di masa pandemi Bank NTT juga merasakan dampak dari fenomena pandemi sehingga hal tersebut menjadi salah satu bumerang, bagi pihak bank, agar adanya kualitas, dan kinerja yang perlu di tingkatkan sehingga nasabah atau masyarakat tidak berpindah untuk mencari produk dari bank – bank lain.

Dalam sebuah bank ada produk yang di tawarkan berupa kredit atau pinjaman. Menurut UU No.10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 11, kredit adalah penyedia uang atau penyedia dana tagihan, berdasarkan kesepakatan pinjam – meminjam antara pihak (debitur) dengan bank itu sendiri yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi tunggakan atau utang sesuai dengan jangka waktu yang telah di tentukan dengan suku bunga tertentu (Studies, 2018), di masa pandemi penawaran kredit sangatlah membantu masyarakat dalam bertahan di kondisi tersebut, namun hal ini juga menjadi tolak ukur masyarakat dalam menilai suatu bank dari kualitas pelayanan, suku bunga, serta produk yang di tawarkan dari Bank tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah atau tidak, sehingga pihak bank harus mampu memenuhi kepuasan nasabah agar kinerja bank di kalangan masyarakat tetap terjaga. Berdasarkan artiket (Asbanda.org, 2022) Otoritas Jasa Keuangan RI memberikan penghargaan kepada bank NTT atas performance sebagai Bank pembangunan daerah yang turut mengambil bagian dalam mendorong perekonomian daerah melalui berbagai layanan perbankan, OJK menemukan bahwa sampai oktober 2022 pertumbuhan secara year to date sebesar 7,60% hal ini di karenakan oleh peningkatan penyaluran kredit sebesar 4,18% serta peningkatan penghimpunan

dana sebesar 7,45%. Salah satu modal yang paling mendasar bagi perbankan untuk meningkatkan pertumbuhannya adalah, adanya kepercayaan masyarakat terhadap bank, besarnya jumlah nasabah yang di miliki oleh suatu bank menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu juga sebaliknya. Pada saat ini penyesuaian bank adalah kepuasan dari nasabah. Kualitas pelayanan dari bank menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam pengambilan kredit atau memutuskan untuk mengajukan pinjaman.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian global atau sikap yang berkaitan dengan layanan, menurut dimensi kualitas layanan yang dikenal sebagai model Servqual hal ini didasarkan pada persepsi bahwa kualitas layanan berasal dari penilaian nasabah terhadap pelayanan yang dapat digambarkan dan atau layanan nyata yang di berikan (Haron et al., 2020). Menurut wacana (topbusiness.id/) Direktur utama Bank NTT menyampaikan bahwa pencapaian bank NTT pada tahun 2021 antara lain di jelaskan Non Performing Loan 0,90 % , BOPO 81,38% , dan Loan to Deposit Ratio 89% ada pula pemaparan penyaluran kredit pada Bank NTT tahun 2021, total kredit modal kerja yang di salurkan sebanyak Rp. 2,06 triliun, kredit konsumsi Rp. 8,63 triliun dan kredit investasi Rp. 428,23 miliar. Pada masa pandemi bank NTT tidak melakukan PHK namun justru pihak bank melakukan perekrutan karyawan hal tersebut dilakukan untuk menaggulangi covid-19 serta mendukung struktur ekonomi rumah tangga. Bank NTT juga melakukan terobosan baru selama masa pandemi guna meningkatkan kualitas pelayanan di antaranya adalah penguatan ekosistem pembiayaan, diversifikasi produk dan kredit, menyediakan pasar e-commerce, pelayanan digital loan, adanya Smart Branch, Digital Agen Bank NTT (Di@ BISA), dan juga ada produk aplikasi I banking Bisnis yang bisa memungkinkan nasabah melakukan penarikan tunai tanpa kartu atau melakukan pembayaran yang mengacu pada kode QRIS, aplikasi tersebut dikenal dengan nama Be Pung Mobile. Ada pula beberapa faktor yang menjadi tolak ukur untuk mencapai kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kepuasan nasabah dalam mengambil kredit yaitu tingkat suku bunga, prosedur kredit dan juga pendapatan.

Suku bunga menurut (Prabowo et al., 2020) adalah suatu balas jasa yang diterima oleh pihak bank dari nasabah yang telah membeli produk yang ditawarkan oleh bank, dipihak lain juga bunga bagi bank menjadi suatu biaya (cost of find) yang wajib dibayarkan kepada penabung. Maksud dari suku bunga disini yaitu bunga pinjaman yang harus di bayar nasabah kepada bank yang berupa suku bunga kredit. Dilansir dari (nttterkini.id) bahwa pada tanggal 8 januari 2021 Bank NTT menetapkan tingkat suku bunga di berbagai segmen produk kredit yang awalnya 13,95% menjadi 13,12%, hal tersebut dilakukan pihak bank untuk mendukung kebijakan pemulihan ekonomi nasional pada masa pandemi dan juga hal tersebut menjadi salah satu strategi Bank NTT untuk mendorong mobilitas perdagangan, meningkatkan minat usaha melalui pemberian modal oleh lembaga bank dengan suku bunga terjangkau, dan pihak

bank juga berharap dengan adanya penurunan suku bunga ini dapat mendorong minat masyarakat untuk mengambil kredit baik untuk kegiatan konsumsi maupun usaha, hal ini juga merupakan salah satu upaya dari pihak bank untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Menurut (Orinda, 2021) salah faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit ialah prosedur kredit yang ditentukan oleh pihak bank. Suatu bank perlu memperhatikan prosedur yang diterapkan hal tersebut berguna untuk menarik minat nasabah, prosedur yang kurang konsisten dan sistem pelayanan yang kurang praktis, membuat masyarakat memilih untuk berpindah ke bank lain yang mungkin prosedurnya lebih cepat dan praktis. selama pandemi bank NTT menerapkan sistem prosedur kredit yang praktis, mudah, cepat serta tidak berbelit- belit hal ini menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakan produk kredit dari bank NTT, karena prosedur kreditnya yang terbilang mudah. Dan dengan adanya prosedur ini menjadi dasar agar setiap nasabah perlu memperhatikan persyaratan sebelum memutuskan dalam mengambil kredit.

Selain suku bunga, prosedur kredit dan kualitas pelayanan ada pula faktor lain yaitu pendapatan, yang juga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam membuat keputusan untuk mengambil kredit. Bagian dalam pendapatan yaitu berupa upah atas suatu pekerjaan dan juga imbalan yang berasal dari kekayaan seperti sewa, bunga dan deviden. Makin besar pendapatan yang di dapatkan, maka makin besar pula laba yang dihasilkan dan mempengaruhi meningkatnya jumlah pendapatan pajak yang diterima negara (N et al., 2019). Tingginya pendapatan pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh pada cash flow sehingga menarik minat nasabah dalam mengambil kredit. Disituasi yang tidak pasti seperti saat ini mengharuskan pihak untuk bisa bertahan dengan melakukan diversifikasi produk, guna merespon kepercayaan nasabah terhadap produk yang di tawarkan. Dalam melakukan diversifikasi tentunya membutuhkan pendanaan agar hasilnya bisa berjalan dengan baik. Dilihat dari laporan tahunan Bank NTT 2020 jumlah laba bersih yang di peroleh adalah Rp. 236.289 juta, dan pada tahun 2019 Rp. 236,475 juta. Hal ini menunjukkan bahwa laba yang diperoleh pada tahun 2020 mengalami penurunan. Menurunnya laba merupakan dampak dari pandemi covid-19, namun pada tahun 2021 laba bersih yang dihasilkan Rp. 260.270 juta. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pada periode tahun 2021 laba yang diperoleh meningkat, hal ini berarti Bank NTT berupaya meningkatkan kualitas layanan, serta berupaya menerapkan berbagai strategi guna meningkatkan pendapatannya. Dengan demikian bank NTT menjadi salah satu lembaga intermediasi yang mempunyai fungsi dalam menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit kepada pihak atau masyarakat yang membutuhkan, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat

Dari uraian diatas maka dalam penelitian ini diajukan pertanyaan: (i) apakah terdapat perbedaan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan ? (ii) apakah terdapat perbedaan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama masa pandemi yang dipengaruhi oleh faktor suku bunga? (iii) apakah terdapat perbedaan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yang dipengaruhi oleh faktor prosedur kredit ? (iv) apakah terdapat perbedaan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh faktor pendapatan ? sesuai dengan rumusan masalah dapat diketahui tujuan dari penelitian adalah untuk menguji perbedaan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama masa pandemi yang dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, suku bunga, prosedur kredit dan pendapatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “ Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah dalam pengambilan Kredit pada saat sebelum dan selama pandemi pada Bank pembangunan daerah Nusa tenggara timur”

2. Kajian Pustaka

2.1. Kajian teori

2.1.1. Teori Pengambilan Keputusan

Pada Tahun 1950, Herbert A. Simon menggunakan istilah pengambilan keputusan pada bukunya yang berjudul *Administrative Behavior*, disini Simon menjelaskan bahwa teori pengambilan keputusan adalah suatu pilihan tindakan yang dapat dipilih, namun demikian harus melalui tahapan-tahapan yang sistematis guna memperoleh keputusan yang berkualitas (Rifa'i Muhammad, 2020). Teori pengambilan keputusan merupakan teori atau suatu pendekatan yang diterapkan dalam suatu proses pengambilan keputusan, menurut James Stoner keputusan itu sendiri merupakan pemilihan di antara alternatif – alternatif dimana hal tersebut mengandung beberapa pengertian yaitu, adanya keputusan berdasarkan alasan atau dalam pemikiran adanya beberapa pilihan yang harus dipilih dan yang terbaik, apalagi ada tujuan yang harus dicapai dan pilihan itu semakin dekat dengan alasan tersebut. (Syaekku Ahmad & Suprianto, 2021), berbeda dengan George R. Terry yang menjelaskan bahwa teori pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku tertentu atau lebih yang memiliki kredit (Prabowo, Herwiyanti, Pratiwi, et al., 2020). Dengan demikian sudut pandang teori pengambilan keputusan dalam kredit perbankan di masa pandemi menekankan pada pendekatan pemerosesan informasi yang logis terhadap perilaku nasabah. Pengambilan keputusan oleh nasabah dalam pengambilan atau dalam menggunakan produk diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Apabila sudah disadari adanya kebutuhan dan keinginan

maka nasabah akan mencari kesediaan produk yang diinginkannya. Sehingga bank perlu meningkatkan layanan atau memberikan penawaran produk yang menarik salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan suku bunga yang terjangkau, prosedur kredit yang tidak berbelit-belit serta meningkatkan pendapatan bank.

2.1.2 Suku Bunga.

Suku bunga merupakan beban yang harus dibayar sebagai bentuk imbalan dari pinjaman yang diambil dalam waktu tertentu yang dinyatakan dalam presentase. Menurut (Hana & Supriyadi, 2019) suku bunga merupakan harga yang harus dibayar debitur kepada pihak kreditur sebagai bentuk balas jasa selama interval waktu tertentu. Suku bunga rendah menjadi faktor pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit dengan suku bunga yang rendah yang nasabah akan lebih setuju untuk meminjam dana di bank, namun jika suku bunga yang lebih tinggi maka akan semakin tinggi pula resiko calon debitur batal mengajukan kredit.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang memberikan jasa layanan dari satu orang kepada orang lain. Layanan diperlukan bank dikarenakan ikut berperan untuk meningkatkan citra dari bank. Kualitas pelayanan menjadi dasar utama untuk menentukan tingkat pemenuhan nasabah atau pelanggan. Dalam hal ini suatu bank dikatakan baik apabila mampu menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah atau pelanggan, kualitas produk dan kinerja pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan pada bank dapat menjadi sarana untuk mempererat hubungan batin serta komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah atau calon debitur, oleh sebab itu penyediaan layanan diharuskan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah dengan cara memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kemampuan kepada nasabah. Fungsi kualitas pelayanan bank adalah untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada nasabah, dengan demikian nasabah akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke bank tersebut berulang kali. Hal ini menjadi salah satu dampak positif terhadap citra bank di mata masyarakat (Roviana Purnamasari et al., 2022), sama halnya dengan bank NTT pada masa pandemi bank NTT berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara menyediakan pasar e-commer, pelayanan digital loan dan penguatan ekosistem

pembiayaan, hal ini menjadi salah satu cara untuk menarik nasabah dalam menggunakan jasa layanan dari bank NTT.

2.1.4 Prosedur Kredit

Prosedur Kredit adalah tahapan –tahapan yang diberikan oleh bank untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit agar realisasi kredit dapat dilakukan. Prosedur kredit yang mudah dan tidak berbelit –belit akan memungkinkan nasabah akan melakukan pengambilan kredit kembali. Hal ini yang dilakukan bank NTT untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, bank NTT menerapkan sistem prosedur kredit yang tidak berbelit – belit, sehingga nasabah dengan mudah memutuskan mengambil kredit pada bank NTT.

2.1.5 Pendapatan

Pendapatan merupakan kegiatan operasi yang dilakukan oleh perusahaan dan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan peningkatan laba perusahaan (Mutiara, 2022). Dalam suatu bank sumber utama pendapatannya adalah pendapatan bunga dan pendapatan non bunga, pendapatan bunga biasanya dihasilkan dari bunga yang dikenakan kepada nasabah atas pinjaman yang diberikan pihak bank sedangkan pendapatan non bunga yaitu komisi yang diperoleh bank untuk layanan pemeliharaan rekening, transaksi kartu kredit, penggunaan ATM dan produk layanan lainnya. Dalam hal ini, tingginya pendapatan berpengaruh pada *cash flow* perusahaan sehingga memudahkan nasabah dalam memutuskan mengambil kredit. Selama pandemi bank NTT terus berupaya meningkatkan pendapatannya agar dapat memudahkan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank NTT.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai landasan dalam mengkaji tentang faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Suprpto dan Puryandani,2020	Pendidikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Marga Sari	Dependen Keputusan mengambil kredit. Independen Kualitas layanan, suku bunga , Pendapatan, Pendidikan	Penelitian diketahui bahwa kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan secara bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di Bank Jateng Capem Margasari
Achmadi dan Khristiana,2020	“Pengaruh Lokasi, pelayanan, jaminan dan tingkat suku bunga terhadap keputusan Nasabah dalam mengambil kredit (studi kasus BPR adipura santosa kecamatan Serengan kota surakarta)	Dependen Keputusan pengambilan kredit. Independen Lokasi, Kualitas pelayanan, Suku bunga, dan jaminan kredit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel, Lokasi,Kualitas layanan, suku bunga dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit.
Saputri dkk,2021	Pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, persepsi Nasabah terhadap keputusan pengambilan	Dependen Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Independen Tingkat suku bunga,kualitas	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

	kredit pada KBPR Arta kencana Caruban	pelayanan, persepsi nasabah	
Novita dan Sukaris,2021	Pengaruh promosi, prosedur kredit, tingkat suku bunga Terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit ultra mikro Pada Perumda BPR bank gresik	Dependen Keputusan pengambilan kredit, Independen Promosi, Prosedur kredit dan tingkat suku bunga	Hasil penelitian, menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari promosi, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit.
Azrah dan Farida 2021	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan kredit pada UMKM Di kabupaten Banyumas pada masa Pandemi covid-19	Dependen Keputusan kredit Independen Literasi keuangan, tingkat pendidikan,prosedur kredit dan tingkat suku bunga	Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan,tingkat pendidikan,prosedur kredit,dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit.

2.2 Hipotesis Penelitian

2.2.1 Pengaruh Suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Suku bunga merupakan salah satu indikator dalam kegiatan pemasaran jasa bank dan lembaga keuangan lainnya. Dalam kaitan dengan teori pengambilan keputusan, jika suatu suku bunga kredit yang ditawarkan oleh suatu bank rendah, maka calon nasabah akan lebih setuju akan meminjam dana di bank yang memiliki suku bunga kredit yang rendah dan sebaliknya, jika suatu suku bunga kredit yang ditawarkan oleh suatu bank tinggi maka semakin tinggi pula resiko calon nasabah tidak mengambil kredit di bank tersebut sehingga hal ini menjadi perhatian khusus oleh pihak bank dalam menentukan suku

bunga. Demikian hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yaitu (Suprpto & Puryandani, 2020) ,menyimpulkan bahwa suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan juga pada penelitian yang dilakukan oleh (Chasanah & Kusumaningsih, 2021)meyimpulkan bahwa terdapat perbedaan suku bunga sebelum dan selama pandem sehingga hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah,

H₁ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh suku bunga.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam Pengambilan kredit

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk menyalurkan harapan nasabah. Dalam kaitanya dengan teori pengambilan keputusan, kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam meningkatkan citra suatu bank, memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya sangatlah penting untuk mendorong keberhasilan suatu perusahaan atau bank. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat meminimalkan nasabah memberikan keluhan kepada bank, dan hal ini juga dapat menarik minat nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit atau menggunakan jasa,produk dari bank tersebut serta dapat menciptakan nasabah yang loyal dan mengurangi kemungkinan bahwa nasabah akan beralih ke bank lain.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Novitasari & Hidayati, 2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Novi, 2021) menjelaskan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan selama pandemi dari hasil penelitian tersebut maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah,

H₂ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

2.2.3 Pengaruh Prosedur kredit terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Prosedur kredit merupakan tahapan yang diberikan oleh pihak bank untuk melayani permintaan nasabah dalam pengajuan penjaminan

agar realisasi nasabah dapat dilakukan. Hubungan teori pengambilan keputusan dengan yaitu dalam suatu perusahaan perbankan prosedur kredit menjadi salah satu kriteria nasabah dalam mengambil produk kredit pada bank tersebut produk kredit yang tidak berbelit – belit akan menarik minat nasabah dalam melakukan pengambilan kredit berulang, tujuan adanya prosedur kredit dalam suatu bank adalah untuk memastikan kelayakan suatu kredit, diterima atau ditolak. Menurut penelitian dari (Wulansari & Sukaris, 2021) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan juga ada pula penelitian yang dilakukan oleh (Buhari et al, 2021) menyimpulkan bahwa adanya perbedaan sistem pemberian kredit sebelum dan setelah pandemi dengan demikian maka hipotesis yang di rumuskan adalah,

H₃ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh prosedur kredit

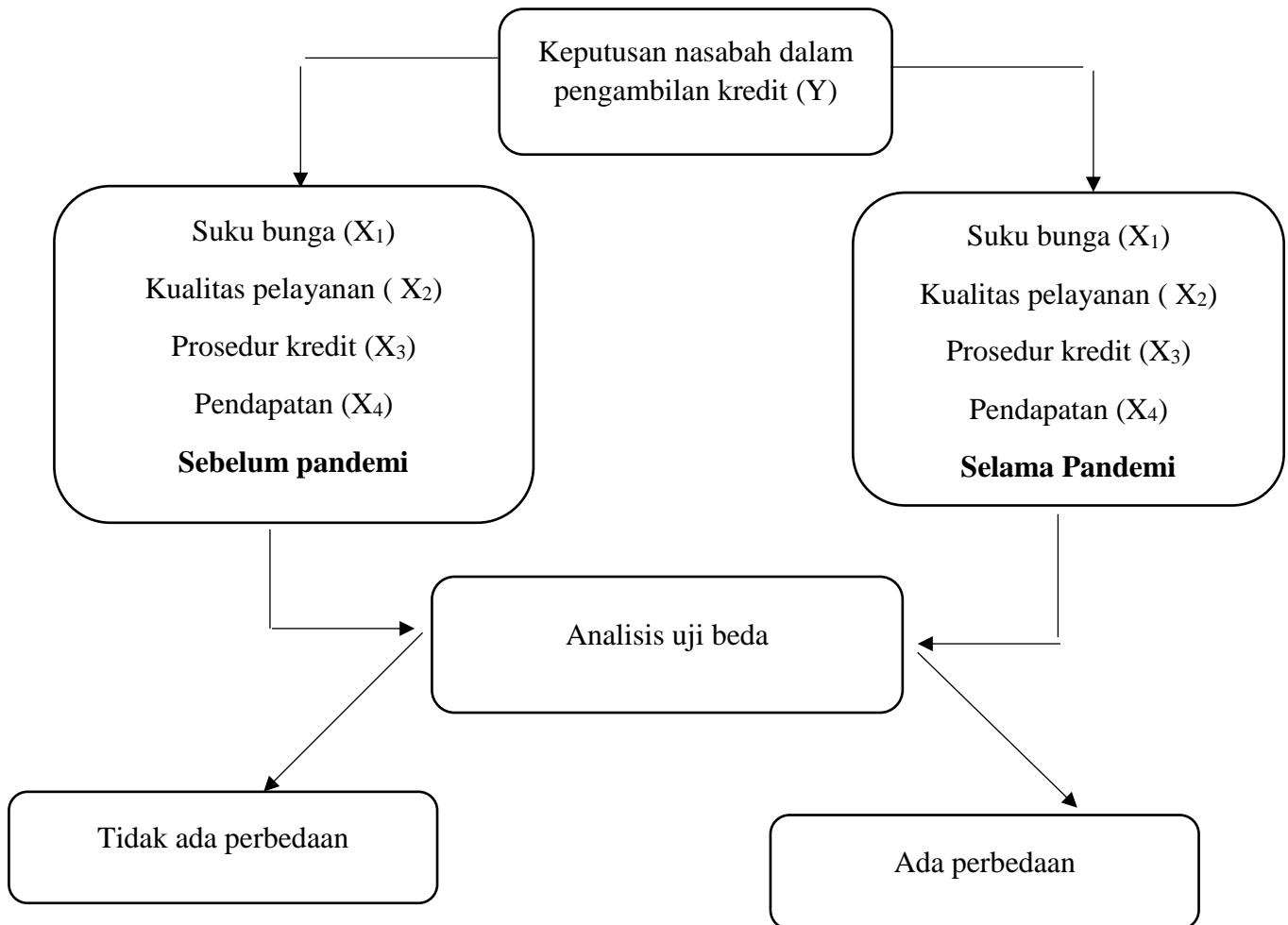
2.2.4 Pengaruh Pendapatan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Pendapatan adalah sebuah hasil dari kegiatan operasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Makin besar pendapatan yang didapatkan, maka makin besar pula laba yang akan dihasilkan dan mempengaruhi jumlah pendapatan pajak yang diterima oleh negara tingginya pendapatan pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh pada *cash flow* hal tersebut menjadi daya tarik untuk nasabah dalam mengambil kredit sama halnya dengan bank NTT, selalu berupaya meningkatkan pendapatan untuk menarik minat nasabah dalam mengambil kredit pada bank NTT. Pada ada penelitian yang dilakukan oleh (Sukmawati, 2020) menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan ada pula penelitian dari (Wiarta et al., 2021) menunjukkan adanya perbedaan pertumbuhan laba dari sebelum pandemi dan selama pandemi. sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut,

H₄ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh Pendapatan.

2.3 Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori, rumusan masalah dan juga hipotesis maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Model Penelitian

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam riset ini adalah data kuantitatif. Tujuan metode kuantitatif dipakai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam pengambilan kredit. Menurut (Sugiyono, 2019) metode data kuantitatif dipahami sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

3.2 Populasi

Populasi merupakan wilayah spekulasi yang terdiri atas butir – butir dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dibuatkan kesimpulan dari penelitian tersebut (Sugiyono, 2019), dalam penelitian ini digunakan populasi dari nasabah bank NTT.

3.3 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2019) sampel merupakan sebagian dari populasi yang digunakan untuk memperediksi karakteristik populasi. Sampel pada penelitian ini diperuntukkan kepada nasabah bank NTT yang berjumlah 280 orang. Untuk pengambilan sampel menggunakan teknik non probability berupa accidental sampling, yaitu penentuan sampel dengan, mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks pilihan. Melalui pertimbangan tertentu yang memenuhi kriteria populasi yang diteliti nasabah yang sedang mengajukan atau ingin mengambil kredit pada bank NTT.

Dikarenakan populasi yang cukup besar serta tidak memakan waktu dan biaya maka dilakukan metode penentuan sampel yang mengacu pada pendekatan *slovin*, pendekatan ini dinyatakan dalam rumus sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N (d)^2)$$

Keterangan :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

d = nilai presisi, ditetapkan dengan 5%.

$$n = 932 / (1 + 932 \times (0,05)^2)$$

$$n = 932 / (1 + 932 \times 0.0025)$$

$$n = 932/3,33$$

$$n = 279,879 \text{ diatau } 280 \text{ orang}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut hasilnya adalah, 279,879 dan dibulatkan menjadi 280 orang yang diharapkan dapat mewakili populasi yang ada.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah salah satu sumber data penelitian yang secara langsung memberikan data atau informasi kepada pengumpul data, dan tidak melalui media perantara (Purnamasari et al., 2022). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner. Peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah salah satu bagian penting yang menjadi perhatian dalam penelitian kuantitatif, variabel dapat didefinisikan sebagai konsep yang mempunyai nilai bervariasi yang bisa diartikan sebagai atribut dari seseorang atau objek. (Mukhid Abd, 2019). Dalam penelitian ini terdapat variabel dependen dan independen, variabel tersebut terdiri atas :

3.5.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau yang biasa dikenal dengan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang berlandaskan pada suatu kriteria tertentu. Menurut (Wulansari & Sukaris, 2021) keputusan nasabah dalam pengambilan kredit merupakan salah satu proses menentukan jalan keluar dari sebuah permasalahan dengan mengajukan kredit sebagai pilihan alternatif setelah mempertimbangkan faktor yang berkaitan.

3.5.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas atau disebut juga dengan variabel stimulus, masukan, penyebab. Variabel ini merupakan suatu keadaan yang mendahului sebelum hasil yang diinginkan terjadi

(Mukhid Abd, 2019). Dalam penelitian ini variabel independen terdiri atas :

1. Suku bunga

Suku bunga dalam perbankan merupakan biaya yang dibebankan pihak bank kepada nasabah dalam menggunakan produk keuangan seperti pinjaman atau kredit. Menurut (Wulansari & Sukaris, 2021) suku bunga adalah harga yang wajib dibayar sebagai bentuk kompensasi dari pinjaman yang diambil dalam suatu waktu tertentu dan dinyatakan dalam presentase.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang dikenal sebagai model *Servqual* dasar dari istilah tersebut berada pada persepsi bahwa kualitas layanan berasal dari penilaian nasabah terhadap suatu layanan perbankan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu bentuk prosedur yang diberikan pihak bank kepada nasabah, dalam hal ini kebutuhan nasabah atau pelanggan tersebut dapat tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan (Cahyadi & Diatmika, 2021).

3. Prosedur kredit

Prosedur kredit adalah tahapan –tahapan dalam proses pemberian kredit. Prosedur kredit diberikan oleh bank untuk melayani permintaan nasabah dalam mengajukan kredit agar realisasi kredit dapat dilakukan oleh pihak bank. Tujuan dari prosedur kredit yaitu untuk dapat membantu nasabah dalam pengajuan kredit sehingga nasabah tersebut dapat memahami cara melaksanakan atau melakukan sesuatu dengan baik dan tepat (Arsane et al., 2021.)

4. Pendapatan

Pendapatan adalah hasil dari kegiatan operasi yang dilakukan oleh perusahaan dan sebagai salah satu faktor penentu untuk meningkatkan laba perusahaan. Pendapatan sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan, semakin besar pendapatan yang diperoleh suatu perusahaan semakin besar pula kemampuan perusahaan dalam membayar beban dan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan (Wicaksono & Adyaksana, 2020). Tingginya

pendapatan pada sebuah perusahaan perbankan sangat berpengaruh pada *cash flow* sehingga menarik minat nasabah dalam mengambil kredit.

3.6 Metode Analisis Data

Dalam metode analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji hipotesis.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu teknik statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan data sampel diberlakukan untuk populasi yang termasuk dalam statistik deskriptif yaitu penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, perhitungan modus, median, rata-rata dan perhitungan presentase. Pada statistik deskriptif juga dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel dengan analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata sampel (Sugiyono, 2019)

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji coba pertanyaan penelitian yang memiliki tujuan untuk melihat seberapa jauh responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan penelitian (Sahir, 2021). Dalam penentuan layak dan tidaknya suatu pertanyaan maka dilakukannya pengujian dengan mengkorelasikan item pertanyaan dengan total item, suatu nilai item dikatakan signifikan atau valid apabila nilai korelasi $> 0,05$. Pengujian validitas dengan menggunakan *Pearson Product Moment* dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y

N : jumlah subjek

$\sum xy$: jumlah perkalian antara skor x dan skor y

$\sum x$: jumlah total skor x

$\sum y$: jumlah total skor y

$\sum x^2$: jumlah dari kuadrat x

$\sum y^2$: jumlah dari kuadrat y

3.6.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tahapan uji yang digunakan untuk menguji kekonsistenan jawaban responden, biasanya semakin tinggi koefisien maka reliabilitas jawaban responden tinggi. Jika nilai alpha > 0,60 maka data tersebut dikatakan reliabel atau reliabilitas tinggi dan Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel untuk mengukur reliabilitas data penelitian maka di gunakan uji Cronbach Alpha (Sahir, 2021) Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : Nilai reliabilitas

K : Jumlah Item

$\sum S_i$: Jumlah varian skor tiap – tiap item

S_t : Varian total

3.6.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji variabel independen dan juga variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan alat uji *Kolmogorof-Smirnov*. Ketentuan suatu variabel dikatakan terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi > 0,05 dan jika nilai signifikansinya < 0,05 maka variabel atau data tidak terdistribusi secara normal. Jika nilai signifikansi terdistribusi secara normal maka dilakukan uji *paired sampel t-test* sebaliknya jika nilai signifikansi tidak terdistribusi secara normal maka dilakukan uji wilcoxon signed rank test (Sahir, 2021).

3.6.5 Uji Hipotesis

a. Uji *Paired Sample t-Test*.

Uji paired sampel t test digunakan apabila data yang dikumpulkan dari dua sampel yang berhubungan, artinya bahwa sampel akan mempunyai dua rata. Tujuan analisis data menggunakan uji *paired sampel t test* untuk mengetahui efektifitas atau perilaku responden terhadap suatu gambaran tentang kejadian sebelum atau sesudah (Norfai, 2021). Pada penelitian ini uji yang akan dilakukan yaitu membandingkan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada masa sebelum dan selama pandemi dengan faktor – faktor tertentu. Rumus paired t-test adalah :

$$t = \frac{\overline{D}}{\left(\frac{SD}{\sqrt{N}}\right)}$$

Keterangan :

t : Nilai t hitung

\overline{D} : Rata – rata selisih pengukuran 1 dan 2

SD : Standar deviasi selisih pengukuran 1 dan 2

N : Jumlah sampel

Untuk menginterpretasikan paired t-test maka terlebih dahulu harus ditentukan :

1. Nilai α
2. df (degree of freedom) = $N - k$
untuk paired t-test $df = N-1$

Untuk bandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel apabila:

1. $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ = berbeda secara signifikan (H_0 ditolak)
2. $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ = tidak berbeda secara signifikan (H_0 diterima)

b. *Wilcoxon Signed Rank Test*

Pengujian ini dilakukan apabila uji normalitas data tidak terdistribusi secara normal (Setyawan Febri, 2017). Uji ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan pada suatu penelitian, namun pada uji ini ada hal – hal yang menjadi kriteria dalam

menentukan ada perbedaan atau tidak pada data penelitian, antara lain yaitu :

- a) Koefisien yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$
- b) Jika nilai Asymp sig (2 – tailed) $< 0,05$, maka terdapat perbedaan
- c) Jika nilai Asymp sig (2 – tailed) $> 0,05$, maka tidak terdapat perbedaan

Rumus dalam perhitungan *wilcoxon signed rank test*

$$Z = T - \frac{n(n + 1)}{4} \div \sqrt{\frac{n(n + 1)(2n + 1)}{24}}$$

Keterangan :

Z : Z score hasil perhitungan *wilcoxon signed rank test*

T : Jumlah ranking positif

N : Jumlah data

3.7 Alat Analisis

Data penelitian ini diolah menggunakan alat bantu software SPSS peneliti dapat membuat laporan atau penelitian berupa tabulasi, chart, dan plot dari berbagai analisis statistik.