

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. BANK
JATENG CABANG UTAMA SEMARANG**



SKRIPSI

**Karya Tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Jurusan Manajemen

Disusun Oleh :

MARETHA NOER SETYA RACHMADHANNY

NIM : 1M.08.1200

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

BANK BPD JATENG

SEMARANG

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. BANK JATENG CABANG UTAMA SEMARANG

Disusun oleh:

MARETHA NOER SETYA RACHMADHANNY

NIM : 1M.08.1200

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi

STIE Bank BPD Jateng

Semarang,

Pembimbing I

Pembimbing II

Taofik Hidayat, SE, MSi.

NIDN. 0610057201

Widjianto, SE, M.M

NIDN. 0621055002

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. BANK JATENG CABANG UTAMA SEMARANG

Disusun oleh:
MARETHA NOER SETYA RACHMADHANNY
NIM : 1M.08.1200

Dinyatakan diterima dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi STIE Bank BPD
Jateng pada tanggal

TIM PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Taofik Hidayat, SE, MSi
NIDN. 0610057201
2. Dwi Suryanto Hidayat, SE, M.M.
NIDN. 0017037601
3. Yanuar Rachmansyah, S.E, M.Si.
NIDN. 0620016901

Mengesahkan,
Ketua STIE Bank BPD Jateng

H. Dr. Djoko Sudantoko, S.Sos, MM.
NIDN. 0607084501

ABSTRAK

Dewasa ini kredit sedang diminati oleh sebagian besar masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Bagi PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang yang sebagian besar pendapatannya adalah berasal dari penyaluran kredit dengan semakin tingginya permintaan kredit akan memberikan keuntungan yang lebih besar namun bagi pemerintah hal tersebut kurang menguntungkan karena tidak dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perekonomian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dengan periode penelitian 2009 - 2011. Populasi dalam penelitian ini adalah debitur kredit dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik insidental sampling. Adapun metode analisis yang digunakan peneliti adalah metode Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, Uji Reliabilitas, Uji Validitas dan diolah dengan menggunakan software SPSS 19.

Hasil Analisis dari penelitian ini adalah Tingkat Suku Bunga dan Lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, sedangkan Prosedur Kredit dan Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Terdapat pengaruh secara simultan antara tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. R^2 pada penelitian ini sebesar 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap variabel dependen Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 45,3% sedangkan sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar penelitian. Alangkah lebih baiknya kepada peneliti – peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dengan menambah variabel penelitian misalnya tingkat inflasi, pendapatan, jaminan, minat, kemanfaatan, kondisi persaingan, kebijakan pemerintah jangka pendek dan jangka panjang.

Kata kunci : Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit, Lokasi, Pelayanan

ABSTRACT

Today, credit is being preferred by most people to fulfil for them needs. For Bank Prime Branch Java Semarang most income is derived from lending with higher demand for credit would provide greater benefits for the government but is less advantages because it can not contribute to the development of the economy. The purpose of this study was to determine and analyze the influence of interest rate, credit's procedure, location, service towards decision customer of credit's taker.

The research was conducted in Central Java Prime Branch Bank Semarang the study period 2009 – 2011. Population performance of this study is the debtor by the number of sample 100 respondents. The sampling method using incidental sampling technique. The researchers used the method of analysis is Multiple Linier Regression, t test, F test, reliability test, validity test and processed using SPSS software 19.

The analysis result of study are interest rate and location have significant impact on decision customer of credit's taker, while credit's procedur and service don't have significant impact on decision customer of credit's taker. There is a simultaneous influence of interest rate, credit's procedure, location, service against the decision customer of credit's taker. R^2 on research is 0,453. This indicates that the major influence of the independent variable is the level of interest rate, credit's procedure, location, service to the dependent variable Decision customer of Credit's Taker can be explained by the model equations by 45,3% while the remaining balance of 54,7% is influenced by other factors outside of the study. Would be much better researchers can further examine the what factors affect to decision customer of credit's taker by adding variables such as inflation, income research, guarantee, interest, useful, competitive conditions, government policy of short term and long term.

Key words : Decision customer of credit's taker, Interest Rate, Credit's Procedure, Location, Service

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya,

Nama : Maretha Noer Setya Rachmadhanny

NIM : 1M.08.1200

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul

“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. BANK JATENG CABANG UTAMA SEMARANG”

Telah saya susun dengan sebenar-benarnya dengan memperhatikan kaidah akademik dan menjunjung tinggi hak atas karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya unsure plagiasi maupun unsur kecurangan lainnya pada skripsi yang telah saya buat tersebut, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya dan saya siap menerima segala konsekuensi yang ditimbulkannya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab.

Semarang, Juli 2012

Maretha Noer Setya Rachmadhanny

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini adalah :

Bentuk ibadahku kepada Sang Pencipta

Dengan penuh Cinta, Ku persembahkan penulisan ini kepada :

- ♥ Mama dan Papa tercinta , terima kasih atas kasih sayang , perhatian, segala dukungan, do'a dan restumu selalu menyertai perjalananku.
- ♥ Kakak - kakakku dan keponakanku tersayang, yang selalu memberikan hidupku makin berwarna, berarti dan bersemangat.
- ♥ Alan Satria, cintamu , perhatianmu, sayangmu, dukungamu, do'amumu dan cerewetmu yang selalu mengajarkanku menjadi wanita dewasa. Terima kasih...
- ♥ Bapak, Ibu dan Dek Lia , terima kasih keluarga keduaku.
- ♥ Sahabat - sahabatku , Mba' Dina, Icha, Racka, Siffa, Ivan, Inyas, Dio, canda tawa kalian selalu ku rindu sahabat.
- ♥ Banking Management 2008, tetap semangat.

MOTTO

- ✚ Kemenangan terbesar kita bukanlah saat kita tidak pernah mengalami kegagalan, tetapi setiap kali sanggup bangkit dari kegagalan. - Confusius
- ✚ Jiwa yang bersyukur, akan berbahagia bahkan di dalam masalah. Syukur itu ajaib. - Mario Teguh
- ✚ Hanya dengan kejernihan berfikir, kita bisa menghasilkan karya – karya yang penuh arti. - Andrie Wongso
- ✚ Semangat yang agung selalu mendapat perlawanan dari orang yang berfikir biasa. – Albert Einstein
- ✚ Usaha yang tanpa henti adalah kunci membuka gembok potensi diri, bukan kekuatan atau kecerdasan. – Winston Churchill
- ✚ Untuk sukses, anda harus bisa berbicara. Untuk berbicara, anda harus percaya diri. Untuk percaya diri, anda harus memimpin diri sendiri. - Anonim

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan berkah, rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Hanya dengan perkenaan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas peneliti yang sederhana ini.

Setapak demi setapak saat – saat yang melelahkan akhirnya membuahkan hasil sebagai pertanda jerih payah dalam penelitian ini terwujud. Semenjak usulan penelitian ini diajukan sampai berakhirnya penelitian ini, tidak sedikit bantuan serta dorongan yang penulis terima dari berbagai pihak, akan tetapi tentu tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu dalam ruangan terbatas ini. Untuk mereka, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya. Secara khusus penulis juga harus menghanturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Djoko Sudantoko, S.Sos, MM, selaku Ketua STIE Bank BPD Jateng Semarang.
2. Bapak Taofik Hidayat, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan materi, petunjuk serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Widjianto, SE, MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan materi, petunjuk serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Susanto Wedi, selaku Pimpinan Bank Jateng Cabang Utama Semarang yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis untuk mengadakan penelitian di instansi yang dipimpin.
5. Bapak Drs. Hery Prasetya, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
6. Ibu Cicilia Ismaryastuti, SE, MM, selaku ex. dosen wali yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama enam semester.

7. Ibu Dr. Fitri Lukiaستی, SE, MM, selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahannya.
8. Bapak Rudi Suryo Kristanto, S.Psi, M.Si, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti selama menjalani pendidikan di STIE Bank BPD Jateng.
10. Staff dan karyawan pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang, yang telah memberikan pengarahan selama penulis mengadakan penelitian.
11. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat baik secara moril maupun materiil serta atas limpahan kasih sayangnya yang tiada tara.
12. Sahabat dan rekan mahasiswa STIE Bank BPD Jateng khususnya angkatan 2008 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis.

Akhirnya kepada Allah SWT semuanya penulis kembalikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh sempurna sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Amin

Semarang, Juli 2012

Maretha Noer Setya Rachmadhanny

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK INDONESIA	iv
ABSTRAK INGGRIS	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Kerangka Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bank	
Pengertian Bank	15
Azas, Fungsi, Tujuan Perbankan Indonesia	16
Usaha Pokok Bank	16
Jenis Bank	18
2.2 Kredit	
Pengertian Kredit	21

Tujuan Kredit	22
Fungsi Kredit	23
Macam dan Jenis Kredit	24
Jaminan Kredit	27
Unsur – unsur Kredit	28
Konsep Kredit	29
2.3 Tingkat Suku Bunga	
Pengertian Tingkat Suku Bunga	32
Faktor – faktor yang Menetapkan Tingkat Suku Bunga	33
Teknik Dalam Menentukan Tingkat Suku Bunga	34
2.4 Prosedur Kredit	37
2.5 Lokasi	41
2.6 Pelayanan	42
2.7 Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit	42
2.8 Hipotesis	44
2.9 Model Penelitian	47
2.10 Penelitian Terdahulu	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Konsep	53
3.2 Definisi Operasional	55
3.3 Populasi dan Sampel	58
3.4 Jenis dan Sumber Data	60
3.5 Metode Pengumpulan Data	60
3.6 Metode Analisis Data	61
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	63
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	64
3.9 Koefisien Determinasi (R^2)	65
3.10 Pengujian Hipotesis	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	
4.1.1 Gambaran Singkat Bank Jateng	69

4.1.2 Visi dan Misi Bank Jateng	71
4.1.3 Logo Bank Jateng	73
4.1.4 Budaya Kerja Bank Jateng	73
4.1.5 Nilai – nilai Perusahaan	74
4.1.6 Nilai – nilai Individual	74
4.1.7 Produk dan Jasa Bank Jateng	75
4.1.8 Tugas dan Tanggungjawab	76
4.2 Analisis dan Pembahasan	
4.2.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden	80
4.2.2 Analisis Deskriptif Penelitian	90
4.2.3 Hasil Uji Instrumen Hasil Penelitian	106
4.2.4 Pengujian Hipotesis	118

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran – saran	125
5.3 Implikasi Manajerial	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Kredit Yang Disalurkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang Periode 2009 – 2011

Tabel 3.1 Jumlah Nasabah Kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang Periode 2009 – 2011

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengambil Kredit

Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Dalam Keluarga

Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Penggunaan Kredit

Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Jaminan Tambahan Yang Diberikan

Tabel 4.12 Responden Berdasarkan Cara Pembayaran Angsuran

Tabel 4.13 Respoenden Berdasrkan Metode Pembayaran Angsuran

Tabel 4.14 Responden Berdasarkan Hubungan Dengan Bank Lain

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Variabel Tingkat Suku Bunga

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Variabel Prosedur Kredit

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Variabel Lokasi

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Variabel Pelayanan

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga

Tabel 4.22 Hasil Pengujian Validitas Variabel Prosedur Kredit

Tabel 4.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi

Tabel 4.24 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelayanan

Tabel 4.25 Hasil Pengujian Reliabilitas

Tabel 4.26 Hasil Regresi Linier Berganda

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.28 Hasil Uji t

Tabel 4.29 Hasil Uji F

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1

Kerangka Penelitian

Gambar 2.1

Proses Penyaluran Kredit

Gambar 2.2

Proses Pengambilan Keputusan Pembelian

Gambar 2.3

Metode Penelitian

Gambar 2.4

Penelitian Terdahulu

STIE BPD Jateng

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan Indonesia memiliki fungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan bentuk produk-produk bank lainnya yang semakin beragam, dilain pihak menyalurkan kembali dana yang dihimpun tersebut kepada masyarakat berupa pemberian kredit guna pengembangan usaha bagi para debitur secara produktif dan efisien, untuk menambah kemakmuran rakyat (Kasmir, 2007).

Turunnya berbagai paket deregulasi perbankan, yang telah dikeluarkan pemerintah sejak 1 Juni 1983 dan diperkuat dengan pakto 1988, pakmar 1989, pakjan 1990, pakfeb 1991, pakmei 1993, dan dilengkapi dengan penjelasan Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan mendorong pesatnya jumlah bank dan jaringan cabangnya dan ditegaskan bahwa “Kredit yang diberikan oleh bank mengandung resiko, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus dapat memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat.” Agar pemberian kredit dapat dilaksanakan secara konsisten dan berdasarkan asas perkreditan yang sehat, maka setiap bank diwajibkan membuat suatu kebijakan perkreditan secara tertulis yang dapat dipergunakan sebagai pedoman dalam pemberian kredit sehari-hari (www.bi.go.id).

Dalam pelaksanaan pemberian kredit dan pengelolaan perkreditannya bank wajib mematuhi kebijaksanaan perkreditan yang telah dibuat tersebut secara konsekuen dan konsisten. Kebijaksanaan perkreditan harus sudah diterapkan dan dilaksanakan selambat-lambatnya pada tanggal 1 Januari 1996. Bagi Bank yang telah mempunyai pedoman tersebut dengan memperhatikan semua aspek-aspek tersebut di atas. Sedangkan bagi Bank yang baru memperoleh izin usaha wajib memiliki dan menerapkan serta melaksanakan kebijaksanaan perkreditan sejak memulai melakukan kegiatan usahanya (Firdaus, 2004).

Apabila dalam pelaksanaannya ternyata bank memberikan kredit tidak sesuai dengan kebijaksanaan perkreditan yang telah ditetapkannya, maka Bank Indonesia akan memberikan sanksi yang mempengaruhi penilaian kesehatan bank dan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pedoman tersebut wajib dibuat mengingat bahwa sesuai dengan pengertian kredit, maka lingkup pemberian kredit mencakup banyak aspek dan mengandung resiko yang bervariasi, baik langsung maupun tidak langsung (Handi, 1988).

Pembangunan ekonomi di suatu Negara sangat bergantung pada perkembangan dinamis dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. Ketika sektor perbankan terpuruk maka perekonomian nasional juga ikut terpuruk. Demikian pula sebaliknya, ketika perekonomian mengalami stagnasi sektor perbankan juga terkena imbasnya dimana fungsi intermediasi tidak berjalan normal. Krisis Moneter pada tahun 1997 hingga tahun 1998 yang melanda perekonomian Indonesia telah berimbas pada sektor perbankan. Krisis yang diawali dengan devaluasi nilai tukar Rupiah terhadap Dolar AS telah menimbulkan ledakan kredit macet dan melunturkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga perbankan, yang pada gilirannya melemahkan fungsi intermediasi masyarakat. Masyarakat kala itu banyak menarik dananya (*rush*) yang ada di bank swasta dan mengalihkannya ke bank yang dianggap aman (*flight to safety*), yakni bank asing dan bank BUMN. Untuk mencegah hal ini bank-bank mematok suku bunga dananya dengan sangat tinggi, yang diikuti dengan penyesuaian suku bunga kredit. Penyaluran kredit perbankan praktis terhenti karena sektor riil tidak mampu menyerap dana yang mahal harganya (Maharani, 2011).

Setelah mengalami krisis ekonomi sejak tahun 1997 tersebut, proses stabilitas ekonomi Indonesia berjalan cukup baik, kondisi moneter yang semakin stabil, perkembangan sosial politik di dalam negeri yang cukup kondusif, member peluang kembali terhadap bisnis perbankan untuk mengembangkan usahanya (www.tempo.com).

Hal yang menarik untuk dikaji adalah bahwa dalam kondisi krisis moneter yang belum sirna seperti sekarang ini, dimana banyak bank yang bergelimpangan

terkena likuidasi, merger antar bank. Bank Jateng yang hanya beroperasi di Jawa Tengah masih tetap eksis untuk menjalankan roda usahanya. Bank Jateng pada umumnya dan kantor Cabang Utama Semarang pada khususnya, dalam kondisi sekarang ini masih mampu untuk menyalurkan dan mengelola kredit serta mampu menghasilkan profit dari hasil penyaluran kreditnya.

Penyaluran kredit yang dilakukan bank merupakan upaya untuk mendapatkan laba usaha guna mengembangkan usahanya, selain pendapatan yang diperoleh dari jasa-jasa bank seperti transfer, inkaso, kliring, jual beli surat berharga maupun yang lainnya. Pihak bank akan mendapatkan keuntungan dari *spread* antara suku bunga tabungan/deposito dan suku bunga kredit (Malayu, 2008).

Apabila sasarannya memang demikian, maka perlu dipilih jenis-jenis kredit yang berkualitas tinggi, baik jangka pendek maupun kredit jangka panjang. Untuk itu diperlukan suatu manajemen kredit yang bermutu, cepat prosesnya, cepat realisasinya. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak bank yang hanya mementingkan usahanya dalam memperoleh keuntungan yang setinggi-tingginya, sasaran penyalur kreditnya hanya didominasi pada orang-orang tertentu dengan cara memberi kredit tanpa mengambil resiko. Mereka mengadakan kerja sama dengan para bendaharawan instansi untuk memotong pendapatan setiap bulannya, sebagai pengajuan kreditnya.

Penyaluran kredit tersebut apabila tidak dilakukan dengan sangat selektif justru akan menimbulkan kredit bermasalah. Untuk itulah maka setiap bank wajib melaksanakan operasionalnya sehari-hari selalu berpegang pada prinsip-prinsip Prudential Banking dengan seleksi yang ketat sebelum mencairkan kredit kepada nasabah (Mujahid, 2007).

Menurut Siamat (2005) salah satu alasan terkonsentrasinya usaha bank dalam penyaluran kredit adalah sifat usaha bank sebagai lembaga intermediasi antara unit surplus dengan unit defisit, dan sumber utama dana bank berasal dari masyarakat sehingga secara moral mereka harus menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagaimana umumnya Negara berkembang,

sumber pembiayaan dunia usaha di Indonesia masih didominasi oleh penyaluran kredit perbankan yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Pemberian kredit merupakan aktivitas bank yang paling utama dalam menghasilkan keuntungan, tetapi risiko yang terbesar dalam bank juga bersumber dari pemberian kredit. Oleh karena itu pemberian kredit harus dikawal dengan manajemen risiko yang ketat (InfoBankNews.com, 2007).

Dewasa ini kualitas perusahaan sudah merupakan suatu keharusan bagi pengembangan bisnis di Indonesia. Hanya perusahaan yang menawarkan kualitas tinggi yang mendapat tempat di hati para konsumen. Semakin banyaknya jumlah penduduk sangat berdampak pada tingkat perekonomian di Negara Indonesia, terutama dalam menghadapi era globalisasi saat ini sudah tentu akan menimbulkan berbagai masalah baik dari segi ekonomi maupun sosial. Masyarakat akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan baik secara sendiri maupun harus menggunakan jasa orang lain untuk mencukupinya sehingga akan menjadi peluang usaha bagi para pelaku usaha dan demikian pula guna memenuhi proses produksi seringkali dihadapkan pada persoalan permodalan sehingga memerlukan bantuan pihak ketiga untuk memenuhinya, pada kondisi seperti inilah diharapkan simbiosis mutualisme terjadi. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh lembaga perbankan tersebut adalah kemampuan perusahaan perbankan tersebut dalam menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Perusahaan melaksanakan teknik-teknik pemasaran baik dalam kualitas jasa, pelaksanaan promosi maupun penyaluran distribusi, selain itu ditunjang dengan memberikan pelayanan, fasilitas, harga, dan prosedur yang baik guna menarik konsumen atau calon konsumen untuk membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan guna memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan produk atau jasa yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan, fasilitas-fasilitas yang menunjang dan prosedur yang ditetapkan mudah. Sehingga produk atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Dengan produk

atau jasa yang ditawarkan tersebut sesuai dengan kebutuhan serta harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

Manajemen sebuah bank dituntut kecepatan dan ketepatan dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan perbankan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap hari konsumen mengambil berbagai keputusan untuk membeli produk atau jasa. Perusahaan, khususnya perusahaan besar, pada umumnya melakukan riset dengan cermat tentang keputusan konsumen membeli produk atau jasa. Untuk mengetahui sesuatu yang dibeli oleh konsumen, tempat, alasan dan cara mereka membeli serta tingkat harga yang mereka bayar. Mengkaji alasan perilaku pembelian konsumen dan proses keputusan untuk membeli bukan hal yang mudah karena alasan tersebut berada di dalam pikiran konsumen. Perilaku tersebut didasarkan pada keinginan yang tersimpan diingatan yang dihasilkan oleh proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan. Suatu keputusan (*decision*) melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternative tindakan (perilaku).

Berdasarkan penelitian terdahulu dan survey pendahuluan (*pra survey*) terhadap 10 orang responden dapat diketahui bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit antara lain :

1. Tingkat suku bunga kredit
2. Prosedur kredit
3. Lokasi
4. Pelayanan

Pemberian kredit merupakan salah satu kegiatan utama PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang di dalam menyalurkan dana yang berhasil dihimpunnya. Dengan demikian hasil utamanya adalah bunga kredit yang suku bunganya ditetapkan antara lain dengan memperhatikan biaya dana, biaya *overhead*, margin yang diinginkan serta risiko kredit yang dihadapi. Selanjutnya dalam setiap pemberian kredit, sebagaimana umumnya yang dilakukan oleh semua bank, PT.

Bank Jateng Cabang Utama Semarang harus menerapkan azas kehati-hatian sehingga aspek kelayakannya harus dapat diberikan setelah dilakukan analisis dengan cermat yang antara lain dengan memperhatikan aspek 5C (Kashadi, 2003).

Keputusan nasabah di dalam mengkonsumsi jasa, dimana hal-hal yang perlu dipertimbangkan yaitu tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, minat, jaminan, kemanfaatan, dan pelayanan. Berdasarkan pertimbangan di atas, maka penulis membahas lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Sehingga faktor-faktor yang digunakan antara lain tingkat suku bunga kredit, prosedur kredit, lokasi, dan pelayanan merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan nasabah.

Keputusan membeli dalam pemasaran sama artinya dengan keputusan calon nasabah dalam pengambilan kredit disuatu bank. Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk (2000) adalah "*the selection of an option from two or alternative choice*". Jadi, keputusan pembelian adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada (bonteng.wordpress.com). Keputusan membeli produk bank yaitu kredit bagi masyarakat memutuskan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dengan adanya keputusan membeli terjadi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yang harus dipenuhi oleh bank sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak-pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dan keuntungan dana diperoleh dari selisih antar harga jual dan harga beli dana tersebut setelah dikurangi dengan biaya operasional (Kuncoro, 2002).

Menurut Sukirno (2003), pada hukum permintaan pada hakikatnya merupakan suatu hipotesis yang menyatakan bahwa makin rendah suatu barang maka makin banyak permintaan terhadap suatu barang tersebut. Sebaliknya, makin tinggi harga suatu barang maka makin sedikit permintaan terhadap suatu barang tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa harga sangat menentukan keputusan membeli. Dalam pengambilan kredit harga bisa juga diartikan tingkat suku bunga, yang mana apabila tingkat suku bunga yang diberikan oleh bank

tinggi maka pengambilan kredit dari calon nasabah akan rendah berbeda jika tingkat suku bunga yang diberikan rendah maka pengambilan kredit dari calon nasabah akan tinggi.

Dalam kegiatan pemasaran bank, harga adalah faktor yang sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat membeli suatu produk ataupun jasa perbankan. Harga adalah sejumlah nilai pengganti dalam pertukaran barang atau jasa (Catur, 2001). Harga dalam perbankan khususnya bank yang berprinsip konvensional berarti bunga, biaya administrasi, biaya provisi, biaya komisi, biaya tagih dan biaya-biaya lainnya. Sedangkan harga bagi bank yang berprinsip syariah adalah bagi hasil (Kasmir, 2006). Dalam kegiatan perbankan khususnya dibidang kredit, tingkat suku bunga kredit biasanya menjadi pertimbangan yang pertama dipikirkan karena perbedaan tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh masing-masing bank, membuat calon debitur akan berpikir dua kali untuk mengambil kredit di bank yang membebankan tingkat suku bunga yang lebih tinggi sebaliknya apabila tingkat suku bunga yang ditentukan lebih rendah maka nasabah akan datang untuk mengambil kredit. Hal tersebut sudah menjadi hal yang wajar karena setiap orang ingin mengeluarkan biaya yang sedikit tetapi ingin mendapatkan manfaat yang besar. Pengertian suku bunga kredit adalah besarnya harga bunga yang dibebankan kepada para peminjam atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank (Kasmir, 2005).

Bank melakukan promosi dengan memberikan penawaran untuk menarik minat masyarakat agar mau menggunakan jasa mereka terutama dibidang kredit karena dibidang kredit dapat memberikan keuntungan bagi bank maka banyak bank yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengambil kredit adapun melalui prosedur kredit yang mudah dipenuhi. Prosedur kredit merupakan awal dari sebuah pengumpulan informasi dilanjutkan dengan penilaian atau analisis kredit kemudian keputusan kredit dan yang terakhir pelaksanaan atau pencairan kredit (Muchandarsyah, 1994). Adanya prosedur kredit yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam mendapatkan apa yang diinginkan tentunya menjadi harapan setiap nasabah dan jika sebaliknya nasabah akan beralih ke perusahaan

lain yang memberikan layanan lebih baik. Prosedur yang berbelit-belit akan memakan waktu lama, sehingga nasabah akan banyak yang lari mencari layanan yang cepat dan sederhana (Sumarni, 1997).

Lokasi menjadi salah satu pertimbangan penting dalam mengajukan permohonan kredit. Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat dari Sumarni (1997), bahwa transaksi perbankan dilakukan secara bertatap muka antara nasabah dan petugas bank, maka mendekati lokasi nasabah merupakan salah satu pertimbangan dalam memilih lokasi kantor bank. Menurut Tjiptono (2004), lokasi juga merupakan tempat di mana perusahaan melakukan kegiatan kerja yang sangat menentukan keputusan karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional terutama dalam bidang pelayanan. Pelayanan adalah usaha pemenuhan kebutuhan dari keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah bank tersebut (Kotler, 2011). Dengan adanya pelayanan yang unggul akan mendorong nasabah dalam mengajukan kredit. Manfaat *service excellence* bagi perusahaan adalah mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan (Elhaitammy dalam Tjiptono, 1990). Pelayanan kredit yang sesuai standart dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah dari proses pengajuan hingga kredit selesai. Namun, pelayanan kredit yang tidak membutuhkan banyak waktu lebih disukai oleh masyarakat. Oleh sebab itu pihak bank harus dapat melayani sesuai standart kepada calon nasabah kredit yang tidak menyukai pelayanan yang terlalu lama sehingga pihak bank dapat segera memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Penelitian oleh Arlina Nurbaity Lubis dan Ganjang Aritha Ginting (2008) berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara cabang Medan” menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan.

Penelitian dari Sukaris (2005) yang berjudul “Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah terhadap permohonan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari’ah Amanah Sejahtera Gresik” menyimpulkan bahwa lokasi dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap permohonan pembiayaan kredit.

Menurut penelitian dari Sa’adah (2010) yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen mengambil kredit modal rekening Koran pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Bawean Gresik” menyimpulkan bahwa pelayanan kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen mengambil kredit.

Asmoro (2011) berpendapat bahwa tingkat suku bunga, lokasi, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh tingkat suku bunga, lokasi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Studi kasus BPR BKK Kecamatan Tenganan Kabupaten Semarang).

Penelitian dari Faridah (2010) menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. BPR Setia Karib Abadi Semarang.

PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang merupakan bank yang ditunjuk oleh pemerintah daerah sebagai bank yang menangani pembayaran gaji seluruh PNS (pegawai negeri sipil) kota Semarang. Bank Jateng Cabang Utama Semarang memiliki *captive market* yaitu pasar yang terbentuk dengan sendirinya, hal tersebut sangat menguntungkan karena tidak semua bank memiliki *captive market* yang cukup besar seperti yang dimiliki Bank Jateng. PNS diberi kemudahan dalam mengambil kredit karena pembayaran gaji melalui Bank Jateng, dengan

angsuran kredit melalui pemotongan gaji setiap bulannya dengan persetujuan oleh bendaharawan pembayar gaji. Resiko gagal bayar yang dihadapi sangat rendah dan apabila terjadi gagal bayar akibat nasabah meninggal akan di *cover* oleh pihak asuransi.

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang, atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran. Pengertian bank itu sendiri yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat atau masyarakat banyak (Malayu, 2008).

Dilain pihak potensi daerah sangat besar, khususnya untuk penggalan dana masyarakat yang umumnya berasal dari transfer luar negeri. Dana-dana masyarakat tersebut selama ini banyak di tempatkan di bank-bank kota Semarang, disimpan di bawah bantal atau diinvestasikan di aktiva tetap (tanah, rumah, dan emas), bahkan tidak sedikit yang di titipkan di orang lain. Tantangan untuk menggali potensi yang besar ini kiranya dijawab oleh bank Jateng. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah atau dikenal dengan sebutan Bank Jateng, merupakan Bank Pemerintah dalam bentuk perseroan terbatas (PT) yang mayoritas kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

Berikut ini adalah perkembangan Kredit yang disalurkan Bank Jateng Cabang Utama Semarang dari Tahun 2009 s/d 2011 menurut jenis kredit sebagai berikut :

Tabel 1.1
PERKEMBANGAN KREDIT YANG DISALURKAN
PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang
Tahun 2009 s/d 2011

(Rupiah)

Jenis Kredit	2009	2010	2011
Kredit Koperasi	-	-	-
Kredit Ketahanan Pangan	-	-	-
Kredit Mikro	-	-	-
Kredit KPKM	-	-	-
Kredit Pundi	-	-	-
Kredit KFW	2.139.249.982	1.231.706.519	640.367.381
Kredit Berjangka	25.693.458.082	46.671.518.524	113.239.478.720
Kredit R/C	82.884.237.185	68.170.000.734	100.312.347.640
Kredit Pemda	70.388.616.783	15.697.842.500	-
Kredit Karsa	-	-	-
Kredit Pemilikan Rumah (K P R)	1.460.082.777	1.710.242.667	1.330.881.160
Kredit Uang Muka	-	-	-
Personal Loan	124.392.569.056	134.043.315.880	150.073.760.182
Kredit Multi Guna (K M G)	85.023.211.741	34.005.357.193	32.911.912.547
Kredit Sindikasi	85.023.211.741	95.255.130.494	108.170.822.724
Pendapatan dan Beban Kredit	-	-	-
Amortisasi Pendapatan dan Biaya Kredit	(52.524.082.100)	(541.237.001)	(1.939.913.267)
JUMLAH	424.480.555.247	396.243.877.510	504.739.657.087
Pertumbuhan	-	-7%	27%

Sumber : Laporan Tahunan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang 2009 s/d 2011 yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan perkembangan kredit yang disalurkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dari tahun 2009 sampai tahun 2011. Pada tahun 2010 PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang mengalami penurunan jumlah kredit dikarenakan tidak sesuai dengan prosedur kredit yang telah ditetapkan perusahaan mengakibatkan adanya kredit macet terjadi di tahun-tahun sebelumnya sehingga menghasilkan Amortisasi Pendapatan dan Biaya Kredit yang lebih sedikit dibandingkan tahun 2009. Namun pada tahun 2011, PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang bangkit kembali. Total kredit yang disalurkan naik drastis sebesar 27% dari tahun sebelumnya. Kenaikan total kredit yang disalurkan tersebut terus terjadi di tahun-tahun berikutnya.

Melihat pertumbuhan kredit yang disalurkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang sudah tentu terdapat faktor-faktor yang menyebabkan hal itu bisa terjadi. Lebih dalam lagi mengapa nasabah mau memilih dan merasa tertarik untuk mengambil keputusan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang?

Bank Jateng pada umumnya dan kantor Cabang Utama Semarang pada khususnya merupakan satu-satunya Bank yang ada di Semarang dan mayoritas masyarakat menggunakan jasa kredit Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Berdasarkan pertanyaan itulah peneliti terdorong untuk melakukan penelitian ini disebabkan karena ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

Penelitian dari Arlina Nurbaity Lubis dan Ganjang Aritha Ginting (2008) berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara cabang Medan” menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan kredit. Penelitian dari Sukaris (2005) yang berjudul “Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah terhadap permohonan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari’ah Amanah Sejahtera Gresik” menyimpulkan bahwa lokasi dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap permohonan pembiayaan kredit. Penelitian dari Sa’adah (2010) yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi

keputusan konsumen mengambil kredit modal rekening Koran pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Bawean Gresik” menyimpulkan bahwa pelayanan kredit berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan konsumen mengambil kredit. Penelitian dari Asmoro (2011) berpendapat bahwa tingkat suku bunga, lokasi, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh tingkat suku bunga, lokasi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Studi kasus BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang)”. Sedangkan penelitian dari Faridah (2010) menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. BPR Setia Karib Abadi Semarang. Dalam hal ini terdapat *Research Gap* yang terjadi antara penelitian yang dilakukan oleh Arlina Nurbaity Lubis dan Ganjang Aritha Ginting (2008) dan Asmoro (2011) dengan Faridah (2010).

Maka berdasarkan uraian diatas penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang”**.

1.2 Pembatasan Masalah

Mengingat setiap kegiatan penelitian selalu disesuaikan dengan jangkauan kegiatan pelaksanaan atau dengan kata lain persoalan-persoalan lain harus dipersempit sedemikian rupa sehingga diperlukan berbagai pertimbangan seperti keterbatasan waktu, data yang dikumpulkan serta keterbatasan lainnya yang dimiliki oleh peneliti, sehingga untuk menghindari perluasan masalah dan penyimpangan dari judul maka dalam penyusunan skripsi ini, penulis perlu membatasi permasalahan. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Independen adalah tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, dan pelayanan.
- b. Variabel Dependen adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
- c. Penelitian dilakukan di lingkungan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- d. Penelitian dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- e. Responden yang diteliti adalah debitur kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Supranto (2004), perumusan masalah adalah hubungan antara satu atau lebih variabel bebas dengan variabel tak bebas dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya, yang mengepresikan secara lebih jelas hubungan satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka timbul permasalahan yang dapat dikaji dalam penyusunan untuk mendukung penelitian ini, yaitu faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah di dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang ?
2. Apakah terdapat pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang ?
3. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang ?
4. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang ?
5. Apakah terdapat pengaruh tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian perlu diperhatikan terlebih dahulu sebelum menjadi penelitian. Hal ini dilakukan agar penelitian dapat berjalan lancar serta tidak kehilangan arah dan benar-benar bermanfaat sesuai tujuan yang diharapkan. Adapun tujuan penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan Penelitian yang diharapkan dari penulisan ini adalah :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang perbankan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu sumbangan pikiran serta sebagai bahan referensi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan penyaluran kredit.

2. Bagi STIE Bank BPD Jateng

Dalam hal ini STIE Bank BPD Jateng Semarang, jurusan Manajemen diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan dibidang perbankan dan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa lain dalam menyusun skripsi serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan antara teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada.

3. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan, serta mengembangkan wawasan praktek dibidang yang khususnya berkaitan dengan materi penelitian.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan tentang kredit dan refrensi untuk bahan pertimbangan dalam mengambil kredit.

1.6 Kerangka Penelitian

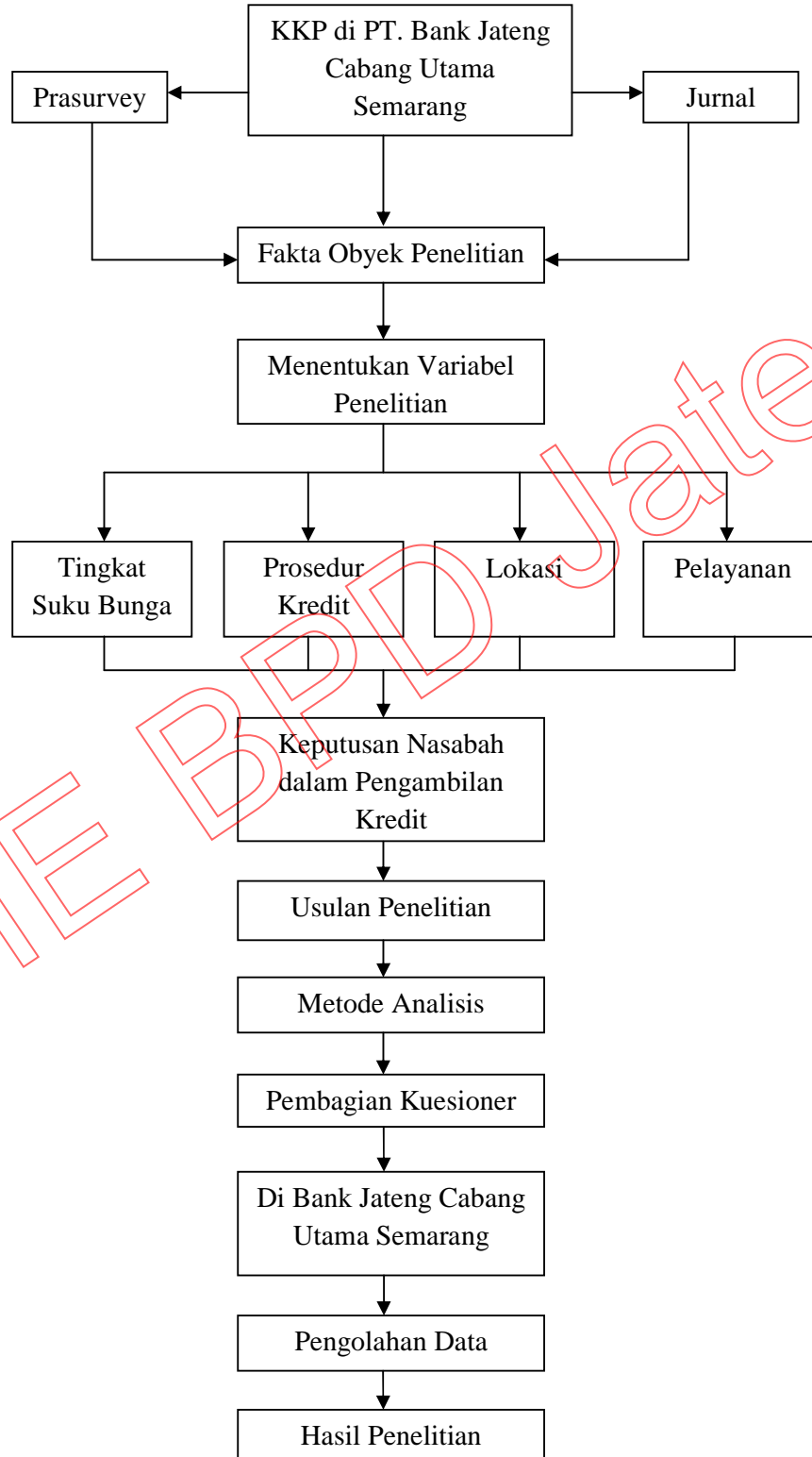
Selain menghimpun dana, bank menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat berupa kredit, keuntungan bank didapatkan dari penyaluran kredit dan penempatan dana pada bank lain. Sumber keuntungan bank yang terbesar diperoleh dari bunga pinjaman atau ekspansi kredit yang diberikan, karena sebagian besar pendapatan (80 persen) bank dari bunga kredit (Suyatno, 1996).

Sedangkan nasabah di sini adalah masyarakat di sekitar lokasi bank PT Bank Jateng Cabang Utama Semarang memiliki nasabah yang sebagian besar adalah warga masyarakat yang bertempat tinggal dan domisili di wilayah Jawa Tengah khususnya kota Semarang.

Dalam pengajuan kredit di bank terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit antara lain tingkat suku bunga, prosedur kredit yang ditetapkan bank, lokasi bank, dan pelayanan bank. Faktor-faktor tersebut adalah hal yang dipertimbangkan nasabah dalam pengambilan kredit di bank pada umumnya. Dari beberapa faktor yang dianalisis tersebut maka penulis menggunakan bantuan program *SPSS 19.0 for windows*. Dengan mengetahui beberapa faktor tersebut, pihak bank dapat mengetahui faktor yang paling dipertimbangkan nasabah dalam dalam pengambilan kredit di bank. Sehingga menjamin bank dapat secepatnya menerapkan strategi yang tepat untuk menarik nasabah dalam melakukan transaksi kredit di bank yang bersangkutan.

Untuk memperjelas uraian di atas maka dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Penelitian



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Itali *blanco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi Bank (Malayu, 2008).

Bank adalah badan usaha yang memberikan jasa penyimpanan uang, pengiriman uang serta permintaan dan penawaran kredit. Definisi Bank menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan menurut Mulyono (1996) pada dasarnya bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menyangkut bidang keuangan, yang kegiatan pokoknya mempunyai tiga fungsi yaitu :

1. Menerima dan menyimpan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk.
2. Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang memerlukan baik dalam rangka mengembangkan usahanya maupun untuk kepentingan pribadi.
3. Melaksanakan berbagai jasa yang diperlukan masyarakat dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri, serta berbagai jenis jasa lainnya dibidang keuangan, antara lain inkaso, transfer,

traveler check, credit card, safe deposit box, jual beli surat berharga dan sebagainya.

2.1.2 Azas, Fungsi, Tujuan Perbankan Indonesia

Menurut Malayu (2008), dalam pasal 2, 3, dan 4 UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 tentang Perbankan, adalah:

a. Azas

Perbankan Indonesia dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian.

b. Fungsi

Fungsi Utama perbankan sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

c. Tujuan

Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.

2.1.3 Usaha Pokok Bank

Menurut Malayu (2008), bank adalah badan usaha dibidang keuangan yang menarik uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat, terutama dengan cara memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran peredaran uang.

Bank pada dasarnya merupakan perantara antara SSU (*surplus spending unit*) dengan DSU (*deficit spending unit*). Usaha pokok bank didasarkan atas empat hal pokok, yaitu :

1. *Denomination divisibility*

Bank menghimpun dana dari SSU yang masing – masing nilainya relative kecil, tetapi secara keseluruhan jumlahnya akan sangat besar. Dengan demikian, bank dapat memenuhi permintaan DSU yang membutuhkan dana tersebut dalam bentuk kredit.

2. *Maturity flexibility*

Bank dalam menghimpun dana menyelenggarakan bentuk – bentuk simpanan yang bervariasi jangka waktu dan penarikannya, seperti rekening giro, rekening Koran, deposito berjangka, sertifikat deposito, buku tabungan, dan sebagainya. Penarikan simpanan yang dilakukan SSU juga bervariasi sehingga ada dan yang mengendap inilah yang dipinjam oleh DSU dari bank yang bersangkutan. Pembayaran kredit kepada DSU harus didasarkan atau yuridis dan ekonomis.

3. *Liquidity transformation*

Dana yang disimpan oleh para penabung (SSU) kepada bank umumnya bersifat likuid. Karena, SSU dapat dengan mudah mencairkannya sesuai dengan bentuk tabungannya. Untuk menjaga likuiditas, bank diharuskan menjaga dan mengendalikan posisi likuiditas/giro wajib minimumnya. Giro wajib minimum ini ditetapkan oleh Bank Indonesia dengan memperhitungkan jumlah uang beredar (JUB) agar seimbang dengan volume kegiatan ekonomi. Dengan seimbang JUB, diharapkan nilai tukar uang relative stabil.

4. *Risk diversification*

Bank dalam menyalurkan kredit kepada banyak pihak atau debitur dan sektor – sektor ekonomi yang beraneka macam, sehingga risiko yang dihadapi bank dengan cara menyebarkan kredit semakin kecil.

Berdasarkan keempat usaha pokok bank di atas bank disebut juga Lembaga Kepercayaan.

2.1.4 Jenis Bank

Menurut Kasmir (2006), jenis bank dapat dilihat dari berbagai segi yaitu:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

a. Bank Umum

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering disebut juga bank komersial (*commercial bank*).

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya bahwa kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan.

a. Bank milik pemerintah

Bank milik pemerintah (Pusat) adalah Bank didirikan dan dimiliki seluruh atau sebagian oleh pemerintah pusat. Bank milik pemerintah (Daerah) adalah Bank yang dimiliki oleh pemerintah daerah terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II.

b. Bank milik swasta nasional

Bank milik swasta nasional merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya didirikan oleh swasta.

c. Bank milik koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

d. Bank milik asing

Bank milik asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau perusahaan asing.

e. Bank milik campuran

Bank milik campuran adalah bank yang dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan saham secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

3. Dilihat dari Segi Status

Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Oleh karena itu untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian – penilaian dengan kriteria tertentu.

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *travellers cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh bank Indonesia.

b. Bank non Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga transaksi yang dilakukan masih dalam batas – batas Negara.

4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu :

1. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan giro, tabungan maupun deposito, demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit).
2. Untuk jasa – jasa bank lainnya menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dengan istilah *fee based*.

b. Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan Prinsip Syariah adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)

5. Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)

Sedangkan penentuan biaya – biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah juga menentukan biaya sesuai syariah Islam.

2.2 Kredit

2.2.1 Pengertian Kredit

Kredit berasal dari bahasa Yunani “*Credere*” yang berarti kepercayaan (*trust atau faith*). Karena itu dasar dari kredit adalah kepercayaan. Dengan demikian seseorang yang memperoleh kredit pada dasarnya adalah memperoleh kepercayaan. Maksud percaya tersebut bagi pemberi kredit adalah percaya kepada penerima kredit yang disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian, bagi penerima kredit merupakan kepercayaan dari pemberi kredit sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu (Kasmir, 2006).

Atau dengan kata lain kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi itu akan dikembalikan lagi pada suatu masa tertentu yang akan datang disertai dengan suatu kontra prestasi berupa bunga.

Definisi kredit menurut Undang – undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, 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 hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Sedangkan pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Di dalam pemberian kredit terdapat dua pihak yang berkepentingan langsung yaitu pihak yang kelebihan uang disebut pemberi kredit dan yang membutuhkan disebut penerima kredit.

2.2.2 Tujuan Kredit

Menurut Kasmir (2006) tujuan kredit adalah

a. Mencari Keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah. Kemudian hasil lainnya bahwa nasabah yang memperoleh kredit pun bertambah maju dalam usahanya. Keuntungan ini penting untuk keberlangsungan hidup bank. Jika bank yang terus menerus menderita kerugian, maka besar kemungkinan bank tersebut akan dilikuidir.

b. Membantu usaha nasabah

Tujuan lainnya adalah untuk membantu usaha yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluaskan usahanya.

c. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai pemberian kredit adalah:

1. Penerimaan pajak, dari keuntungan yang diperoleh nasabah dan bank.
2. Membuka kesempatan kerja, dalam hal ini untuk kredit pembangunan usaha baru atau perluasan usaha akan

membuktikan tenaga kerja baru sehingga dapat menyedot tenaga kerja yang masih menganggur.

2.2.3 Fungsi Kredit

Menurut Kasmir (2006), fungsi kredit antara lain:

1. Untuk meningkatkan daya guna uang
Dengan adanya kredit dapat meningkatkan daya guna uang maksudnya dari uang jika hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya kredit uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang tau jasa oleh penerima kredit.
2. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang
Dalam hal ini uang yang diberikan atau disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya sehingga suatu daerah yang kekurangan uang dengan memperoleh kredit maka daerah tersebut akan memperoleh tambahan uang dari daerah lainnya.
3. Untuk meningkatkan daya guna barang
Kredit yang diberikan oleh bank akan dapat digunakan oleh si debitur untuk mengolah barang yang tidak berguna menjadikan berguna atau bermanfaat.
4. Meningkatkan peredaran barang
Kredit dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga jumlah barang yang beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau kredit dapat pula meningkatkan jumlah barang yang beredar.
5. Sebagai alat stabilitas ekonomi
Dengan memberikan kredit dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi karena adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian dapat

pula kredit membantu dalam mengekspor barang dari dalam negeri keluar negeri sehingga meningkatkan devisa negara.

6. Untuk meningkatkan kegairahan usaha
Bagi si penerima kredit tentu akan dapat meningkatkan kegairahan berusaha, apa lagi si nasabah yang memang modalnya pas – pasan.
7. Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan
Semakin banyak kredit yang disalurkan akan semakin baik, terutama dalam hal meningkatkan pendapatan. Jika sebuah kredit diberikan untuk membangun pabrik, maka pabrik tersebut akan membutuhkan tenaga kerja sehingga, dapat pula mengurangi pengangguran. Disamping itu bagi masyarakat sekitar pabrik juga akan dapat meningkatkan pendapatannya seperti membuka warung atau menyewakan rumah kontrakan atau jasa lainnya.
8. Untuk meningkatkan hubungan internasional
Dalam hal pinjaman internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara si penerima kredit dengan si pemberi kredit. Pemberian kredit oleh negara lain akan meningkatkan kerja sama di bidang lainnya, dapat pula tercipta perdamaian dunia.

2.2.4 Macam dan Jenis Kredit

Menurut Kasmir (2006) macam dan jenis kredit antara lain :

1. Dilihat dari segi kegunaan
 - a. Kredit investasi
Biasanya digunakan untuk perluasan usaha atau membangun proyek / pabrik baru untuk keperluan rehabilitasi. Contoh : untuk membangun pabrik atau membeli mesin – mesin.
 - b. Kredit modal kerja
Digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya. Contoh : kredit untuk membeli bahan baku, membayar gaji pegawai atau biaya – biaya lainnya yang berkaitan dengan proses produksi perusahaan.

2. Dilihat dari segi tujuan kredit

a. Kredit Produktif

Kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha atau produksi atau investasi. Kredit ini diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa. Contoh : kredit untuk membangun pabrik nantinya akan menghasilkan barang, kredit pertanian akan menghasilkan produk pertanian atau kredit pertambangan menghasilkan bahan tambang atau kredit industri lainnya.

b. Kredit Konsumtif

Kredit yang digunakan untuk dikonsumsi secara pribadi. Dalam kredit ini tidak ada penambahan barang dan jasa yang dihasilkan, karena memang untuk digunakan atau dipakai oleh seseorang atau badan usaha. Sebagai contoh : kredit untuk perumahan, kredit mobil pribadi, kredit perabotan rumah tangga dan kredit konsumtif lainnya.

c. Kredit Perdagangan

Kredit yang digunakan untuk perdagangan, biasanya untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut. Kredit ini sering diberikan kepada *supplier* atau agen – agen perdagangan yang akan membeli barang dalam jumlah besar. Contoh : kredit ekspor dan impor.

3. Dilihat dari segi jangka waktu

Menurut Kasmir (2006), kredit dilihat dari segi jangka waktu antara lain :

a. Kredit jangka pendek

Merupakan kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari 1 tahun atau paling 1 tahun dan biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja. Contoh : untuk peternakan ayam, atau kredit untuk tanaman padi atau palawija.

b. Kredit jangka menengah

Jangka waktu kredit berkisar antara 1 tahun sampai dengan 3 tahun. Contoh : kredit untuk perkebunan jeruk, atau peternakan kambing.

c. Kredit jangka panjang

Merupakan kredit yang masa pengembaliannya di atas 3 atau 5 tahun. Contoh : kredit perkebunan karet, kelapa sawit atau manufaktur dan untuk seperti kredit perumahan.

4. Dilihat dari segi jaminan

Menurut Kasmir (2006), dari segi jaminan kredit dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Kredit dengan jaminan

Kredit yang diberikan dengan suatu jaminan, jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud atau jaminan orang. Artinya setiap kredit yang dikeluarkan akan dilindungi senilai jaminan yang diberikan si calon debitur.

b. Kredit tanpa jaminan

Merupakan kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Kredit jenis ini diberikan dengan melihat prospek usaha dan karakter serta loyalitas atau nama baik si calon debitur selama ini.

5. Dilihat dari sektor usaha

Menurut Kasmir (2006), kredit dilihat dari sektor usaha antara lain :

a. Kredit pertanian, merupakan kredit yang dibiayai untuk sektor perkebunan dan pertanian rakyat. Sektor usaha pertanian dapat berupa jangka pendek atau jangka panjang.

b. Kredit peternakan, dalam hal ini untuk jangka pendek peternakan ayam dan jangka panjang kambing atau sapi.

c. Kredit pertambangan, jenis usaha tambang yang dibiayainya biasanya dalam jangka panjang, seperti tambang emas, minyak atau timah.

- d. Kredit pendidikan, merupakan kredit yang diberikan untuk membangun sarana dan prasarana pendidikan atau dapat pula berupa kredit untuk para mahasiswa.
- e. Kredit perumahan, yaitu kredit untuk membiayai pembangunan atau pembelian perumahan.
- f. Dan sektor – sektor lainnya.

2.2.5 Jaminan Kredit

Kredit dapat diberikan dengan atau tanpa jaminan. Kredit tanpa jaminan sangat membahayakan posisi bank, mengingat jika nasabah mengalami suatu kemacetan maka akan sulit untuk menutupi kerugian terhadap kredit yang disalurkan. Sebaliknya kredit dengan jaminan kredit relatif lebih aman mengingat setiap kredit macet akan dapat ditutupi oleh jaminan tersebut (Kasmir, 2006).

a. Kredit dengan jaminan

Adapun jaminan yang dapat dijadikan kredit oleh calon debitur adalah sebagai berikut :

1. Jaminan berwujud
 - a. Tanah
 - b. Bangunan
 - c. Kendaraan bermotor
 - d. Mesin – mesin / peralatan
 - e. Barang dagangan
 - f. Tanaman / kebun / sawah
2. Jaminan benda tidak berwujud
 - a. Sertifikat saham
 - b. Sertifikat obligasi
 - c. Sertifikat deposito
 - d. Rekening tabungan yang dibekukan
 - e. Rekening giro yang dibekukan
 - f. Promes

g. Wesel

3. Jaminan orang

Yaitu jaminan yang diberikan oleh seseorang dan apabila kredit tersebut macet maka orang yang memberikan jaminan itulah yang menanggung risikonya.

b. Kredit tanpa jaminan

Kredit tanpa jaminan maksudnya adalah bahwa kredit yang diberikan bukan dengan jaminan barang tertentu. Biasanya diberikan untuk perusahaan yang memang benar – benar bonafit dan professional, sehingga kemungkinan kredit tersebut sangat kecil, dan kartu kredit.

2.2.6 Unsur – unsur Kredit

Menurut Kasmir (2006), unsur – unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan

Yaitu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar – benar diterima kembali di masa yang akan datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian dan penyelidikan tentang nasabah baik secara inter maupun ekstern. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah pemohon kredit.

2. Kesepakatan

Disamping unsur percaya didalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing – masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya.

3. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang.

4. Resiko

Adanya suatu tenggang waktu akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya / macet pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit semakin besar resikonya demikian pula sebaliknya. Resiko ini menjadi tanggungan bank, baik resiko yang disengaja maupun oleh resiko yang tidak disengaja. Misalnya terjadi bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya.

5. Balas jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

2.2.7 Konsep Kredit

Dalam menyalurkan kredit, bank tetap berjalan pada prinsip kehati-hatian. Selain berpatokan kepada 5C (*Capital, Collateral, Character, Capacity* dan *Condition of Economy*) bank juga mempertimbangkan hal lain, seperti kemampuan pengusaha (peminjam) mengembalikan kreditnya (Firdaus, 2004).

Jenis-jenis kredit dapat digolongkan sebagai berikut: (1) Tujuan penggunaan, kredit menurut tujuan penggunaannya dibedakan menjadi kredit konsumtif dan kredit produktif. (2) Menurut jangka waktu, kredit menurut jangka waktu dibedakan menjadi kredit jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. (3) Menurut sifat penggunaannya, kredit menurut sifat penggunaannya dibedakan menjadi kredit modal kerja, kredit investasi, dan kredit konsumsi. (4) Menurut sifat penarikannya, kredit menurut sifat penarikannya dibedakan menjadi kredit langsung, dan kredit tidak langsung. (5) Menurut risiko pembiayaannya, kredit menurut risiko pembiayaan dibedakan menjadi, kredit dengan dana bank bersangkutan, kredit sindikasi, dan kredit partisipasi/kelolaan.

Kredit (*loans*) adalah aktiva terbanyak yang dimiliki bank umum. Porsi kredit sekitar 60%-80% dari total aktiva bank umum. Tujuan utama penyaluran kredit adalah memperoleh pendapatan bunga. Karena porsi kredit dalam aktiva bank sangat besar, maka sebagian besar penerimaan bank berasal dari bunga kredit (Rahardja, 2004).

Dalam rangka memberikan keleluasaan penyaluran kredit perbankan, beberapa hal yang akan ditempuh oleh Bank Indonesia meliputi: 1) Meningkatkan peran serta perbankan dalam penyaluran kredit kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (KUMKM), 2) Meningkatkan efisiensi Bank dalam melakukan pembiayaan dalam rangka mendorong pergerakan sektor riil, 3) Meningkatkan peran Bank dalam memperluas jangkauan pelayanan kepada nasabah (Bank Indonesia, 2009).

Apabila perbankan ingin meningkatkan simpanan masyarakat, *ceteris paribus*, suku bunga akan dinaikkan sedemikian sehingga minat menabung akan lebih besar. Sementara itu disisi penyaluran dana, interaksi tersebut akan berpengaruh pada perkembangan kredit perbankan kepada masyarakat. Jika perbankan ingin meningkatkan ekspansi kreditnya, *ceteris paribus*, suku bunga kredit akan turun sedemikian sehingga minat untuk meminjam oleh masyarakat meningkat (Pohan, 2008).

Tingkat bunga kredit perbankan merupakan biaya oportunitas dalam pembentukan investasi oleh sektor bisnis, sehingga peningkatan tingkat bunga kredit perbankan akan menurunkan tingkat investasi dan kemudian menurunkan pertumbuhan ekonomi. Penurunan intensitas persaingan bank akan meningkatkan penawaran kredit perbankan atau berasosiasi positif dengan struktur kredit perbankan. Peningkatan struktur kredit perbankan akibat penurunan intensitas persaingan bank akan meningkatkan investasi sektor riil dan kemudian mendorong pertumbuhan ekonomi (Bank Indonesia, 2007).

Kredit bank menurut kualitasnya pada hakikatnya didasarkan atas risiko kemungkinan menurut bank terhadap kondisi dan kepatuhan nasabah dalam memenuhi kewajiban-kewajiban untuk membayar bunga, mengangsur serta

melunasi pinjamannya kepada bank. Jadi unsur utama dalam menentukan kualitas tersebut oleh waktu pembayaran bunga, pembayaran angsuran, maupun pelunasan pokok pinjaman, dan diperinci sebagai berikut :

1. Kredit lancar (*Pass*)

Kredit digolongkan lancar apabila memenuhi kriteria adalah pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga tepat waktu; dan memiliki mutasi rekening yang aktif; atau bagian dari kredit yang dijamin dengan jaminan tunai (*cash collateral*).

2. Dalam perhatian khusus (*Special Mention*)

Kredit yang digolongkan ke dalam kredit dalam perhatian khusus apabila memenuhi kriteria adalah terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang belum melampaui sembilan puluh hari; atau kadang-kadang terjadi cerukan; atau mutasi rekening relatif aktif; atau jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan; atau didukung oleh pinjaman baru.

3. Kurang lancar (*Substandard*)

Kredit yang digolongkan ke dalam kredit kurang lancar apabila memenuhi kriteria adalah terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui sembilan puluh hari; atau sering terjadi cerukan; atau frekuensi mutasi rekening relatif rendah; atau terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari; atau terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi nasabah; atau dokumentasi pinjaman yang lemah.

4. Diragukan (*Doubtful*)

Kredit digolongkan ke dalam kredit diragukan apabila memenuhi kriteria adalah terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 180 hari; atau terjadi cerukan yang bersifat permanen; terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari; atau terjadi kapitalisasi bunga; atau dokumentasi hukum yang lemah, baik untuk perjanjian kredit maupun pengikatan jaminan.

5. Macet (*Loss*)

Kredit digolongkan ke dalam kredit macet apabila memenuhi kriteria adalah terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 270 hari; atau kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru; atau dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar (Veithzal, 2006).

2.3 Tingkat Suku Bunga Kredit

2.3.1 Pengertian Tingkat Suku Bunga

Menurut Kasmir (2005), bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Bunga pinjaman adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank sebagai contoh bunga kredit.

Tingkat suku bunga kredit merupakan faktor yang sangat penting karena dalam pasar yang bersaing ketat, suku bunga kredit akan sangat berpengaruh dalam proses penyaluran kredit. Suku Bunga mempengaruhi keputusan individu terhadap pilihan membelanjakan uang lebih banyak atau menabung sebagaimana harga lainnya maka tingkat Suku Bunga, yaitu :

1. Suku Bunga Nominal, yaitu suku bunga yang dapat diamati di pasaran.
2. Suku Bunga Riil, yaitu suku bunga yang secara konsep diukur tingkat pengembaliannya setelah dikurangi inflasi.
3. Suku Bunga Jangka Pendek, yaitu suku bunga yang jatuh tempo satu tahun atau kurang.
4. Suku Bunga Jangka Panjang, yaitu suku bunga yang jatuh tempo lebih dari satu tahun.

2.3.2 Faktor – Faktor yang Menetapkan Tingkat Suku Bunga

Menurut Kasmir (2005), Penetapan suku bunga kredit merupakan faktor yang sangat penting karena dalam pasar yang bersaing ketat, suku bunga kredit akan sangat berpengaruh dalam proses penyaluran kredit. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penetapan *base lending rate* adalah sebagai berikut :

1. Biaya yang dikeluarkan dalam menghimpun dana, atau yang dikenal dengan *cost of fund, cost of money, cost of loanable fund atau cost of borrowing fund*.
2. Faktor nasabah, dalam era persaingan yang semakin ketat, perlu ada kesepakatan antara bank dengan nasabah, karena pada dasarnya nasabah dapat memilih atau menegosiasikan suku bunga pada level tertentu.
3. Bank pesaing, untuk memenangkan persaingan antarbank, suku bunga kredit merupakan faktor yang sangat menentukan sehingga dalam penentuan suku bunga kredit, perlu dipertimbangkan secara matang.
4. Kualitas pelayanan yang cepat dan berkualitas sangat menentukan dalam pemasaran kredit, terutama bila nasabah segera memerlukannya dicairkan permohonannya.
5. Risiko usaha, pada dasarnya setiap usaha mengandung risiko. Hal ini perlu menjadi pertimbangan bank-bank dalam menetapkan suku bunganya. Biasanya risiko kredit akan menentukan besarnya suku bunga yang akan diberikan pada nasabah.

2.3.3 Teknik Dalam Menentukan Suku Bunga Kredit

Berikut ini merupakan beberapa teknik menetapkan suku bunga kredit, antara lain :

1. *Cost Plus Pricing*

Cara ini merupakan cara yang paling sederhana dalam menetapkan suku bunga kredit :

$\text{Suku bunga kredit} = \text{biaya dana} + \text{laba diinginkan}$

Permasalahannya adalah biaya dana yang mana? Perlu diketahui ada biaya yang langsung dikeluarkan untuk mendapat dana yang dikenal dengan biaya bunga dana yang dibayarkan oleh bank kepada penabung atas penempatan dananya. Biaya dana ini akan berubah-ubah sebesar/sebanyak dana yang ditempatkan, atau disebut pula sebagai *variable cost*. Selain itu ada pula biaya tetap antara lain biaya umum perusahaan, gaji karyawan, dan biaya *overhead* lainnya (biaya non-operasional lainnya), yang disebut pula dengan *fixed cost*.

2. Teknik *Marginal Pricing*

Suku bunga kredit ditetapkan atas dasar *marginal cost*. Konsep ini sangat cocok dalam kebijakan penetapan suku bunga kredit untuk jangka pendek, terutama untuk menghadapi :

- a. Tingkat persaingan yang sangat ketat, sebagai upaya merebut minat calon nasabah
- b. Memanfaatkan *idle fund*
- c. Mengadakan penetrasi pasar
- d. Mempengaruhi kondisi pasar yang labil.

3. Teknik *non-cost pricing*

Praktiknya tingkat suku bunga kredit telah terbentuk di pasar melalui mekanisme *demand* dan *supply* yang terlihat di berbagai media (terutama media cetak), dan spanduk yang terpampang di sepanjang jalan. Dalam kondisi ini mungkin bank akan menetapkan suku bunga kredit di bawah suku bunga kredit yang telah terbentuk oleh pasar agar dapat bersaing, tetapi masalahnya bank tersebut harus mampu bekerja dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Meskipun suku bunga kredit diturunkan di bawah suku bunga yang telah terbentuk di pasar, bank sebagai perusahaan hendaknya masih memperoleh margin yang memadai. Sebaliknya, bank akan mengalami kesulitan untuk menetapkan suku bunga kredit yang

melebihi tingkat suku bunga yang telah terbentuk di pasar sehingga praktiknya ketika bank akan menentukan suku bunga kreditnya, bank terpaksa harus ekstra hati-hati dan harus berusaha seefisien mungkin dalam bisnisnya agar dapat bersaing secara wajar. Selain itu, bank dapat saja dalam menentukan *cost of funds* tidak didasarkan pada dana gabungan, tetapi dihitung menurut jenis dana.

4. *Teknik Penetration Pricing*

Konsep ini pada dasarnya adalah dengan menetapkan suku bunga serendah – rendahnya sebatas masih dapat menutup biaya variabel untuk merebut nasabah sehingga konsep ini lebih cenderung dikatakan sebagai konsep yang mengaitkan atau diselaraskan dengan *marketing strategy* yang dianut oleh suatu bank. Umumnya pola ini dianut oleh bank yang baru berdiri atau baru membuka kantor cabang di suatu daerah, tetapi jumlah kredit yang disalurkan biasanya dalam jumlah yang terbatas (terbatas dalam jumlah per nasabah, jangka waktu, dan bahkan biayanya dikaitkan dengan produk bank lainnya). Ketika telah berhasil merebut nasabah, mulailah secara bertahap bank tersebut menaikkan suku bunga kreditnya untuk menutupi kerugian yang diderita, atau dapat pula membebani dengan kewajiban lainnya pada nasabah. Pola ini juga banyak digunakan oleh bank-bank dalam meningkatkan omzet/volume transaksinya dengan menyalurkan kredit sebesar-besarnya dengan jumlah nasabah sebanyak-banyaknya, tetapi yang bersifat *retail banking*. Dari sisi pendekatan marketing, sangat mungkin akan tetapi harus imbang/serta dengan efisiensi yang tinggi dalam segala hal dan pengawasan yang ketat sehingga kemungkinan risiko yang timbul hari dapat dihindarkan.

5. *Teknik Skimming Pricing*

Dalam memasarkan kredit pada konsep ini, bank cenderung memasarkan dengan tingkat suku bunga yang relatif lebih tinggi bila dibandingkan dengan teknik *penetration pricing*. Konsep ini lazimnya dilakukan oleh bank yang benar-benar sudah profesional dengan berbasis pada teknologi

sehingga orientasinya pada kepuasan nasabah. Meskipun nasabah dibebankan suku bunga yang tinggi, bagi nasabah tidak terlalu memberatkan karena nasabah mendapatkan kepuasan yang lebih yang mungkin tidak diperoleh dari bank lain.

Dalam praktik, banyak nasabah yang ingin selalu diperlakukan istimewa dan dibedakan dengan nasabah lain. Untuk itu, nasabah yang ingin selalu diperlakukan istimewa dan dibedakan dengan nasabah lain. Untuk itu, nasabah tersebut tidak keberatan dibebankan tarif yang lebih besar dibandingkan dengan nasabah lain. Umumnya pola tariff ini diberlakukan pada nasabah secara individu atau *case by case* dan setiap nasabah diberikan perlakuan atau pelayanan khusus. Pemberian perlakuan/pelayanan khusus ini sepatutnya dibayar lebih oleh setiap nasabah yang mendapat fasilitas atau kemudahan tersebut.

Kredit perhitungan suku bunga kredit pada nasabah praktiknya ada beberapa cara yang lazim digunakan, tergantung pada jenis kredit yang diminta nasabah atau jenis kredit yang ditawarkan oleh bank. Setiap teknik diperhitungan suku bukan kredit yang mana pun yang akan digunakan berbeda satu sama lainnya sehingga untuk kepentingan perencanaan kredit, perlu diperhitungkan dan dipahami secara baik. Dengan demikian, perencanaan kredit yang disusun akan lebih realistis dan dapat digunakan sebagai pedoman kerja.

2.4 Prosedur Kredit

Menurut Sinungan (1994), prosedur kredit merupakan suatu proses dari pengumpulan informasi-penilaian (analisis) kredit-keputusan kredit-pelaksanaan (pencairan) kredit. Kredit adalah kepercayaan dan timbul bila telah ada pendekatan antara pemberi dan penerima kredit. Untuk menimbulkan kepercayaan, maka pemberi kredit (bank) perlu meneliti terlebih dahulu apa, bagaimana dan siapa calon peminjam.

Sebelum mengadakan analisis, bank perlu mengumpulkan data-data informasi. Sumber-sumber informasi kredit diperoleh dari:

- a. Laporan atau informasi dari pengusaha peminta kredit
- b. Laporan atau informasi dari kantor bank
- c. Laporan atau informasi dari sumber lainnya

Untuk memperoleh informasi atau data-data tentang peminta kredit dapat dilakukan, antara lain :

- a. Interview dengan peminta kredit
Hal-hal lain yang perlu diketahui dari hasil interview adalah :
 1. Bidang usaha nasabah (*line of business*)
 2. Perdagangan dan persaingan
- b. Inspeksi ke tempat usaha nasabah
- c. Penilaian neraca dan laba rugi perusahaan

Berikut merupakan langkah-langkah (prosedur) dalam pengambilan kredit pada suatu bank (Tanjung, 2009) :

1. Langkah PERTAMA : Menyusun Rencana Pengembangan Usaha (RPU)
Isi dari RPU adalah menyangkut tentang informasi /profil usaha, aspek teknis dan produksi, aspek pasar dan pemasaran, aspek keuangan (finansial), aspek hukum, aspek lingkungan, dan aspek sosial ekonomi. Masing-masing aspek agar dianalisa secara ringkas dan yakinkan bahwa semua aspek dalam kondisi yang baik (layak) istilahnya layak diusahakan (feasible) RPU disusun dalam bentuk Proposal Ringkas dan di jilid (bundel) yang rapih.
2. Langkah KEDUA : Mengisi Formulir Aplikasi Kredit
Formulir aplikasi kredit bisa diperoleh dari BANK, temui petugas pada bagian kredit bank, dan utarakan maksud dan tujuan pengembangan usaha, petugas akan meminta Bapak Ibu mengisi Formulir Aplikasi Kredit.
3. Langkah KETIGA : Melengkapi Persyaratan
Persyaratan-persyaratan yang perlu dilengkapi antara lain, seperti Data Historis Perusahaan, Data Proyeksi, dan Data Jaminan.

4. Langkah Ke EMPAT : Penyerahan Dokumen ke Bank
Dilakukan apabila nasabah sudah merasa yakin bahwa dokumen dokumen tersebut (RPU + Mengisi Formulir + Data Persyaratan) sudah benar-benar lengkap.
5. Langkah Ke Lima : Bank Akan Melakukan Pemeriksaan Data dan Konfirmasi Kelengkapan Data
Apabila masih ada data dan dokumen yang belum lengkap, bank akan mengembalikan atau meminta nasabah untuk melengkapinya.
6. Langkah Ke Enam : Analisa Kredit
Bank akan melakukan Analisa Kredit. Faktor yang dianalisa adalah istilah 5 C, yaitu tentang *Character*, *Capacity*, *Colateral*, *Capital* dan *Condition*. Istilah 5 C ini adalah untuk menandakan bahwa usulan yang nasabah berikan kepada bank, mereka sebut **BANKABLE** (sudah sesuai dengan persyaratan bank). Secara ringkas pengertian istilah tersebut adalah:
 - a. *Character*, bertujuan untuk melihat riwayat kredit/pinjaman sebelumnya, apakah lancar. Apabila ada yang macet (seperti kredit sepeda motor atau kartu kredit, bahkan pinjaman barang di toko elektronik, bisa menghalangi permohonan nasabah). Bank juga akan mengamati karakter nasabah melalui diskusi atau wawancara.
 - b. *Capacity*, sama pengertiannya dengan kapasitas nasabah, apakah nasabah mempunyai kapasitas untuk menjalankan usaha yang diajukan kepada bank. Termasuk kapasitas usaha yang sedang berjalan.
 - c. *Colateral*, atau disebut barang jaminan atau barang agunan. Jenis jaminan biasa berupa barang tidak bergerak atau yang bergerak, seperti tanah, bangunan, mesin, kendaraan.
 - d. *Capital*, adalah modal atau dana yang dimiliki oleh nasabah. Biasanya bank tidak mau 100 % membiayai kredit atau pinjaman nasabah. Yang normal biasanya bank akan memberi kredit sebesar 70

% dari kebutuhan modal. Sehingga capital yang nasabah miliki akan dihitung oleh bank.

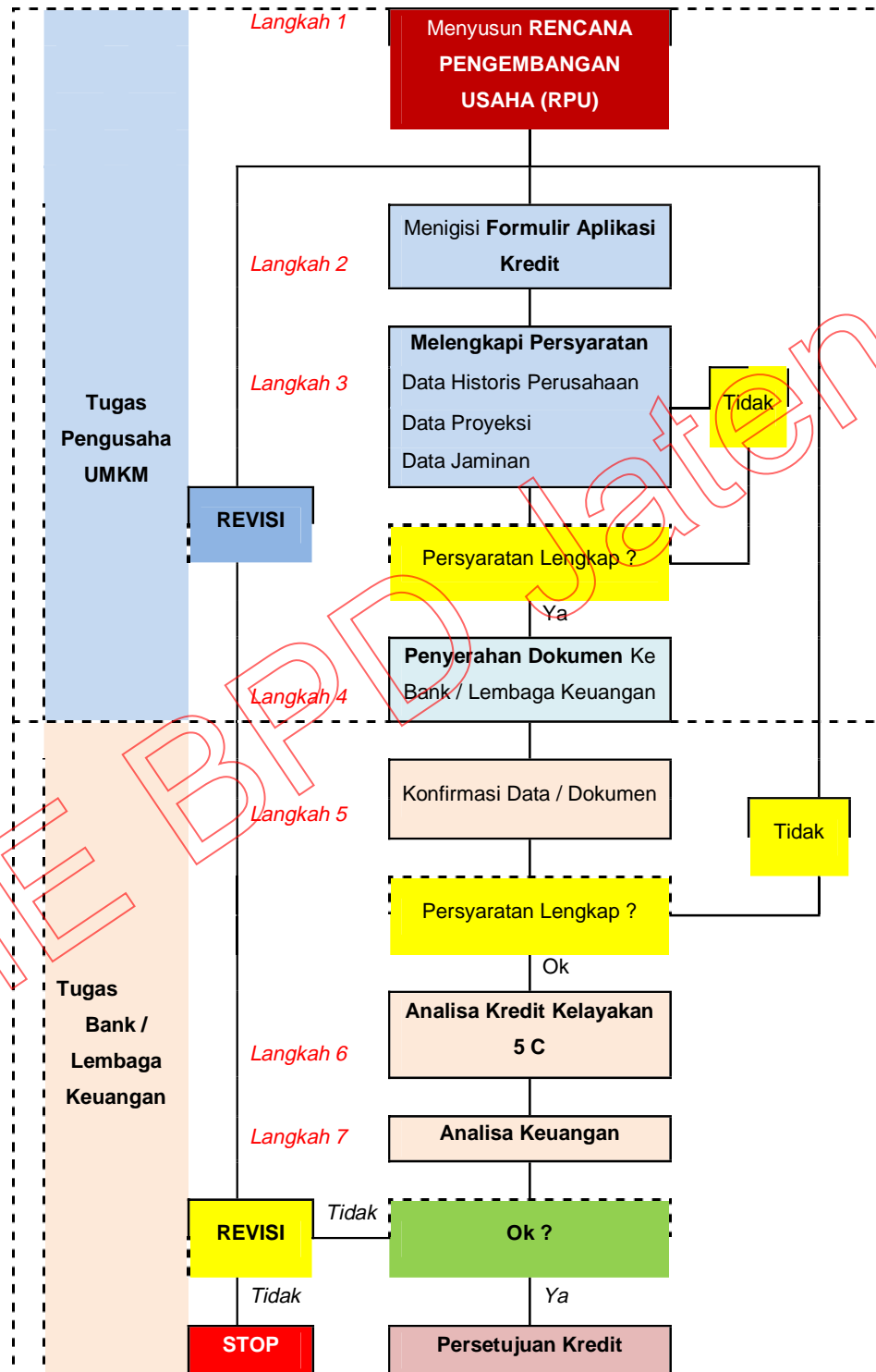
e. *Condition*, diartikan sebagai kondisi atau keadaan perekonomian secara keseluruhan, apakah sektor usaha yang diajukan sedang bergairah atau sedang dalam krisis.

7. Langkah ke Tujuh : Analisa Finansial

Berdasarkan data keuangan yang diberikan nasabah, berupa neraca, laporan laba/rugi dan laporan keuangan lainnya

STIE BPD Jateng

Berikut adalah gambar atau alurnya dalam proses penyaluran kredit :



Sumber : www.usaha-umkm.blog.com

2.5 Lokasi

Menurut Wahyono (2009), lokasi merupakan jejaring (*net-working*) di mana produk dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Oleh karena itu jejaring pemasaran bank tidak hanya berupa kantor bank sendiri di mana disediakan produk dan jasa bank sendiri saja tetapi termasuk juga kantor bank lain bahkan mesin ATM bank lain di mana produk dan jasa bank dapat dimanfaatkan.

Penentuan lokasi bank merupakan kebijakan yang harus diambil dengan hati-hati. Kantor bank harus dibangun di tempat yang strategis, yang dekat dengan nasabah berada, mudah pencapaiannya (aksesibilitas), dekat dengan penyedia tenaga kerja, dan dekat dengan kantor Bank Indonesia.

Penentuan lokasi pada hakikatnya adalah untuk mendekati diri dengan nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah kredit, namun selain itu terdapat beberapa tujuan dalam penentuan lokasi bank, yaitu :

1. Memudahkan pelayanan nasabah dengan mendekati dan memudahkan pencapaiannya (aksesibilitas). Termasuk dalam pengertian aksesibilitas ini adalah bukan hanya dekatnya jarak, tetapi juga kemudahan menjangkaunya.
2. Kemudahan pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring teknologi.
3. Lokasi mampu membuat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank.
4. Memudahkan tenaga kerja penggerak kantor bank dalam pencapaiannya. Hal ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melayani nasabah dengan baik.

2.6 Pelayanan

Pelayanan khususnya pelayanan nasabah dalam dunia jasa menjadi sesuatu hal yang vital. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak berwujud memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas layanannya. Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan pelanggan biasanya didapatkan dari pendapat pelanggan. Oleh karena itu pelayanan nasabah menjadi penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai pada ketidakpuasan.

Sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Produk-produk dan jasa yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah.

Dalam hal ini, keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.

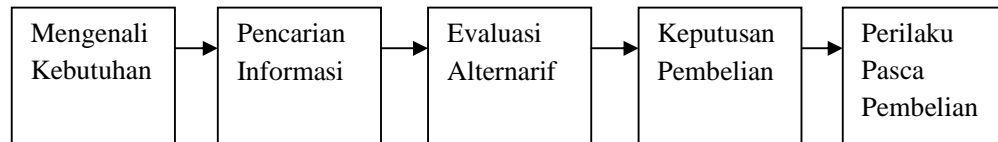
2.7 Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Hampir setiap bank mengusahakan untuk menyederhanakan keputusan pengambilan kredit yang akan dilakukan oleh para calon nasabah. Karena banyak nasabah yang menemui kesulitan dalam membuat keputusan, sehingga sering kali beberapa keputusan dikombinasikan menjadi satu.

Menurut Armstrong (2008), proses pembelian dimulai jauh sebelum pembelian sesungguhnya dan berlanjut dalam waktu yang lama setelah pembelian. Dalam proses ini harus diperhatikan lebih detail keseluruhan proses pembelian bukan hanya pada keputusan pembelian. Dalam penelitian ini keputusan pembelian berarti adalah pengambilan kredit yang dilakukan oleh konsumen yaitu para debitur atau nasabah.

Berikut merupakan proses pengambilan keputusan pembelian yang spesifik:

Gambar 2.2
Proses Pengambilan Keputusan Pembelian



Sumber : Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Kencana, Jakarta 2003

Secara rinci tahap-tahap yang ada pada Gambar 2.2 dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengenalan masalah yaitu konsumen menyadari akan adanya kebutuhan. Konsumen menyadari adanya perbedaan antara kondisi sesungguhnya dengan kondisi yang diharapkan. Kebutuhan dapat dipicu oleh rangsangan internal ketika salah satu kebutuhan normal seseorang timbul pada tingkat yang cukup tinggi sehingga menjadi dorongan. Kebutuhan juga bisa dipicu oleh rangsangan eksternal.
- b. Pencarian informasi yaitu konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak lagi. Jika dorongan konsumen itu kuat dan produk yang memuaskan ada di dekat konsumen itu, konsumen akan membelinya kemudian. Jika tidak, konsumen akan menyimpan kebutuhan itu dalam ingatannya atau melakukan pencarian informasi.
- c. Evaluasi alternatif yaitu mempelajari dan mengevaluasi alternatif yang diperoleh melalui pencarian informasi untuk mendapatkan alternatif terbaik yang akan digunakan untuk melakukan keputusan pembelian.
- d. Keputusan pembelian, yaitu melakukan keputusan untuk melakukan pembelian yang telah diperoleh dari evaluasi alternatif. Misalnya membeli merek yang paling disukai, tetapi ada dua faktor bisa berada antara niat

pembeli dan keputusan pembelian. Dua faktor tersebut adalah orang lain dan faktor situasional yang tidak diharapkan.

- e. Perilaku sesudah pembelian yaitu keadaan dimana sesudah pembelian terhadap suatu produk atau jasa maka konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Penentu kepuasan dan ketidakpuasan pembeli terhadap suatu pembelian terletak pada hubungan antara ekspektasi konsumen dan kinerja anggapan produk. Jika produk tidak memenuhi ekspektasi, konsumen kecewa; jika produk memenuhi ekspektasi, konsumen puas; jika produk melebihi ekspektasi, konsumen sangat puas. Semakin besar kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja, semakin besar pula ketidakpuasan konsumen.

2.8 Hipotesis

Menurut Pabundu (2005), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah :

1. Pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Suku bunga kredit merupakan aspek yang harus diberikan perhatian lebih oleh bank karena suku bunga sangat berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengambil kredit. Adapun pengertian suku bunga kredit atau bisa disebut juga dengan bunga diartikan sebagai harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (Kasmir, 2005).

Penelitian dari Arlina Nurbaity Lubis dan Ganjang Arihta Ginting (2008) menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan KPR pada PT. Bank Tabungan Negara cabang Medan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka hipotesis pertama yang diajukan sebagai berikut:

H_1 : Tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

2. Pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Menurut Sinungan (1994), prosedur kredit merupakan suatu proses dari pengumpulan informasi-penilaian (analisis) kredit-keputusan kredit-pelaksanaan (pencairan) kredit. Kredit adalah kepercayaan dan timbul bila telah ada pendekatan antara pemberi dan penerima kredit. Untuk menimbulkan kepercayaan, maka pemberi kredit (bank) perlu meneliti terlebih dahulu apa, bagaimana dan siapa calon peminjam.

Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Sukaris (2005) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap pembiayaan dalam mengajukan kredit. Berdasarkan alasan tersebut, maka hipotesis kedua yang akan diajukan sebagai berikut :

H_2 : Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Lokasi menurut Lupiyoadi (2001) adalah suatu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan di mana operasi dan staffnya akan ditempatkan. Pemilihan lokasi suatu badan usaha/perusahaan sangat menentukan keberhasilan kegiatan usaha badan usaha/perusahaan tersebut. Penelitian dari Sa'adah (2010) menyimpulkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan konsumen mengambil kredit modal kerja rekening koran pada PT. Bank Jatim.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka hipotesis ketiga yang diajukan sebagai berikut :

H₃ : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

4. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Sebagaimana diketahui bahwa perbankan adalah industri yang bergerak dibidang jasa. Jasa ataupun pelayanan tentu memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang/produk. Perbedaan karakteristik dan sifat jasa ini mengharuskan pemberi jasa lebih memperhatikan kualitas jasa ataupun pelayanan yang mereka berikan. Dalam Tjiptono (2005) menyatakan kualitas jasa memiliki 10 dimensi yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan ini dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan khususnya bank. Dalam kenyataannya, bagaimana menariknya produk dan harga yang ditawarkan oleh suatu bank, tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik tidak akan mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian yang dalam hal ini keputusan untuk mengajukan kredit. Dengan kata lain bagi industri yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa keuangan dalam hal ini perbankan selalu memberikan pelayanan yang berkualitas yang secara langsung dapat dinilai oleh nasabah. Karena bagaimanapun kualitas pelayanan yang diberikan sektor jasa (perbankan) akan secara langsung dapat dipresepsikan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan tidak hanya diberikan oleh departemen pelanggan saja, tetapi juga menjadi perhatian dan tanggung jawab semua personil produksi/operasional bank. Menurut Banjarnahor (2006) yang juga membuktikan bahwa pelayanan terhadap nasabah berpengaruh terhadap keputusan permintaan kredit.

Berdasarkan alasan tersebut, maka hipotesis yang akan diajukan sebagai berikut :

H₄ : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

5. Pengaruh tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Seseorang mengambil kredit biasanya mempunyai pertimbangan yang matang yaitu dengan memilih bank yang memberikan tingkat yang terendah dibanding bank yang lain. Prosedur kredit yang paling mudah dipenuhi oleh masyarakat juga tentu menjadi pertimbangan. Lokasi yang strategis dijangkau masyarakat serta pelayanan menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Berdasarkan alasan tersebut, maka hipotesis yang akan diajukan sebagai berikut :

H₅ : Terdapat pengaruh antara tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

2.9 Model Penelitian

Sebuah model penelitian adalah gambaran secara teoritis dari sebuah objek penelitian. Sebuah model bisa dipandang sebuah cara untuk menggambarkan atau menjelaskan hubungan dalam dari ide-ide, bisa saja dalam bentuk fisik, mental dan atau bahasa (bebas.vlsm.org).

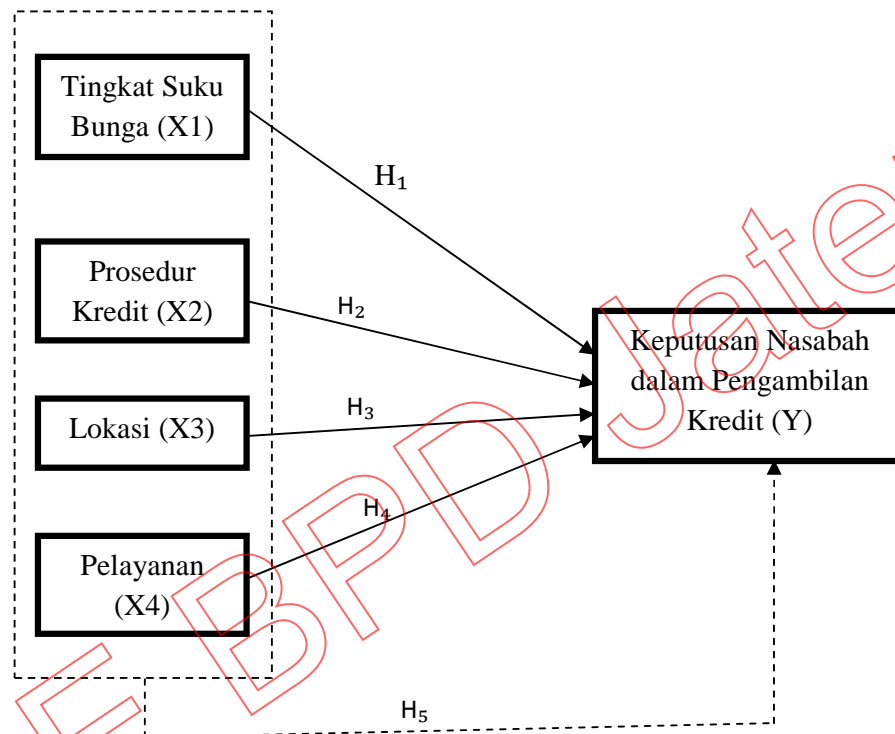
Dengan berkembangnya zaman menuntut seseorang untuk memenuhi kebutuhan yang semakin hari semakin banyak selain kebutuhan primer, adapula kebutuhan sekunder dan tersier yang semuanya ingin bisa dipenuhi. Tetapi karena besarnya jumlah penghasilan atau gaji tidak naik seperti yang diinginkan menyebabkan masyarakat mencari jalan keluar untuk memenuhi kebutuhan mereka tersebut, ada banyak alternatif yang bisa diambil salah satunya adalah mengambil kredit. Banyak orang beranggapan bahwa dengan mengambil kredit

bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam waktu yang lebih singkat. Adapun faktor utama yang dipertimbangkan adalah harga yang ditentukan oleh bank disaat akan mengambil kredit. Harga dalam perbankan khususnya bank yang berprinsip konvensional berarti bunga, biaya administrasi, biaya provisi, biaya komisi, biaya tagih dan biaya-biaya lainnya. Sedangkan harga bagi bank yang berprinsip syariah adalah bagi hasil (Kasmir, 2006). Banyak orang yang cenderung memilih bank yang memberikan tingkat suku bunga yang lebih rendah dibandingkan dengan bank yang memberikan tingkat suku bunga yang tinggi, hal tersebut lebih menguntungkan bagi calon nasabah karena mengeluarkan biaya lebih sedikit.

Prosedur kredit yang relatif mudah untuk dipenuhi oleh calon debitur akan cenderung diminati. Disatu sisi bank mendapatkan keuntungan jika banyak dana yang bisa disalurkan untuk pembiayaan kredit tetapi dibalik itu ada risiko yang bisa kapan saja terjadi yang dapat mendatangkan kerugian bagi pihak bank. Oleh karena itu, bank harus berhati-hati dalam melaksanakan prosedur kredit. Sebisanya mungkin prosedur kredit yang dibuat aman untuk pihak bank dan juga mudah dipenuhi oleh calon debitur jadi akan menguntungkan kedua belah pihak. Penentuan lokasi bank merupakan kebijakan yang harus diambil dengan hati-hati. Kantor bank harus dibangun di tempat yang strategis, yang dekat dengan nasabah berada, mudah pencapaiannya (aksesibilitas), dekat dengan penyedia tenaga kerja, dan dekat dengan kantor Bank Indonesia. Karena pemilihan lokasi juga sangat menentukan keberhasilan kegiatan usaha suatu badan usaha/perusahaan. Pelayanan nasabah bank dalam dunia jasa menjadi sesuatu hal yang vital. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak berwujud memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas layanannya. Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan pelanggan biasanya didapatkan dari pendapat pelanggan. Oleh karena itu pelayanan nasabah menjadi penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai pada ketidakpuasan.

Berdasarkan alasan di atas maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.3
Model Penelitian



Hipotesis dalam model penelitian pada gambar di atas adalah sebagai berikut :

H1 : Tingkat Suku Bunga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang

H2 : Prosedur Kredit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang

H3 : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang

H4 : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Cabang Utama Semarang

H5 : Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit, Lokasi, Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang

Model penelitian di atas memperlihatkan pengaruh X terhadap Y. X adalah variabel independen yang terdiri dari tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi dan pelayanan. Sementara Y adalah variabel dependen yang terdiri dari keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Pada hipotesis 1 melihat pengaruh X_1 terhadap Y apakah tingkat suku bunga secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Pada hipotesis 2 melihat pengaruh X_2 terhadap Y apakah prosedur kredit secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Pada hipotesis 3 melihat pengaruh X_3 terhadap Y apakah lokasi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Pada hipotesis 4 melihat pengaruh X_4 terhadap Y apakah pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Dan pada hipotesis 5 melihat pengaruh X_1, X_2, X_3, X_4 terhadap Y apakah tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Sehingga masing – masing variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap setiap variabel dependen.

2.10 Penelitian Terdahulu

Gambar 2.4
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Arlina Nurbaity Lubis ¹ dan Ganjang Arihta Ginting ² (2008)	Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan permintaan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara cabang Medan	Validitas, Realibilitas, Regresi berganda, uji-f, uji-t, Determinasi	Tingkat suku bunga, dan pelayanan secara serempak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan permintaan KPR pada PT. Bank Tabungan Negara cabang Medan.
2.	Sukaris	Aanalisis faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah terhadap permohonan pembiayaan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Amanah Sejahtera Gresik.	analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, Validitas, Reliabilitas	System dan prosedur, lokasi, system bagi hasil, kenyamanan pelayanan, macam pembiayaan, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap permohonan pembiayaan kredit.
3.	Kiki Kimyatus Sa'adah (2010)	Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen mengambil kredit modal rekening koran pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Bawean Gresik	Analisis linier regresi berganda, uji-t, uji-f	Secara simultan (bersama-sama) variabel pelayanan, tingkat suku bunga, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan konsumen mengambil kredit. Secara parsial variabel pelayanan dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen mengambil kredit modal kerja rekening Koran pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Bawean Gresik.

4.	Sapto Nowo Asmoro (2011)	Pengaruh tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Studi Kasus BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang)	analisis regresi linier berganda dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi	Tingkat suku bunga, lokasi dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit pada BPR BKK Kecamatan Tengaran Kabupaten Semarang.
5.	Faridah Erni Hastuti (2010)	Pengaruh suku bunga dan pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. BPR Setia Karib Abadi Semarang.	uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F.	Tingkat suku bunga mempunyai pengaruh negatif dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. BPR Setia Karib Abadi Semarang.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan dalam penelitian terhadap substansi tertentu yang harus memenuhi persyaratan untuk penelitian sebagai suatu proses yang sistematis, terkendali, kritis, dan analisis. (Gulo, 2002). Dalam penelitian ini digunakan tipe penelitian “studi kasus”, yaitu penelitian yang meneliti secara rinci mengenai suatu obyek tertentu dengan cara-cara yang cukup mendalam dan menyeluruh terhadap lingkungan obyek penelitian.

Peneliti memilih penelitian studi kasus karena ingi melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti secara menyeluruh dan mendalam, sehingga diharapkan peneliti dapat memahami kondisi perusahaan dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah terhadap pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

3.1 Definisi Konsep

Konsep atau *concept* penelitian merupakan dasar pemikiran peneliti yang kemudian dikomunikasikan kepada orang lain. Peneliti perlu merumuskan konsep atau *construct* penelitian dengan baik agar hasilnya dapat dimengerti oleh orang lain dan memungkinkan untuk direplikasikan atau diekstensi oleh peneliti yang lain. Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Effendi, 1995:33). Maksud dari adanya definisi konsep adalah agar terdapat keseragaman pengertian dalam penelitian sehingga tidak terjadi kesalahpahaman pengertian.

Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat suku bunga

Suku bunga dapat diartikan atau didefinisikan harga dari pinjaman. Suku bunga dinyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur (Sunariyah, 2004:80).

2. Prosedur kredit

Pengumpulan informasi – penilaian (analisis) kredit – keputusan kredit – pelaksanaan (pencairan) kredit (Muchandarsyah, 1994:210).

3. Lokasi

Jejaring (*net-working*) di mana produk dan jasa bank disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh nasabah (Wahyono, 2009:126).

4. Pelayanan

Setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik (Kotler, 2011).

5. Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Keputusan pembelian (Kanuk, 2000) dalam (bonteng.wordpress.com) adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Keputusan membeli produk bank yaitu kredit bagi masyarakat berarti masyarakat memutuskan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank dan kemudian terjadi pengambilan kredit.

3.2 Definisi Operasional

Menurut Zulganef (2008), Definisi Operasional atau sering dinamakan juga sebagai operasionalisasi variabel adalah kegiatan atau proses yang dilakukan peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur.

Menurut Nazir (2003), definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat Suku Bunga

Indikator tingkat suku bunga yaitu :

- a. Bunga pinjaman diartikan bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam bank (Kasmir, 2005).
- b. Biaya administrasi merupakan biaya yang dikenakan untuk jasa – jasa yang memerlukan administrasi khusus. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan sesuatu fasilitas tertentu (Kasmir, 2010).
- c. Biaya provisi merupakan biaya yang dibebankan kepada jasa kredit dan besarnya jasa provisi tergantung dari jasa yang diberikan serta status nasabah yang bersangkutan (Kasmir, 2010).

2. Prosedur Kredit

Indikator Prosedur kredit antara lain:

- a. Pengumpulan informasi – penilaian (analisis) kredit – keputusan kredit – pelaksanaan (pencairan) kredit.
- b. Sebelum analisis, bank perlu mengumpulkan data – data informasi sebagai sumber informasi kredit
- c. Tahap memperoleh informasi atas data – data tentang peminta kredit

3. Lokasi

Indikator Lokasi menurut Wahyono (2009) yaitu:

- a. Memudahkan pelayanan nasabah dengan mendekati dan memudahkan pencapaiannya (aksesibilitas). Termasuk dalam pengertian aksesibilitas ini adalah bukan hanya dekatnya jarak, tetapi juga kemudahan menjangkaunya.
- b. Kemudahan pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring teknologi.
- c. Lokasi mampu membuat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank.
- d. Memudahkan tenaga kerja penggerak kantor bank dalam pencapaiannya. Hal ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melayani nasabah dengan baik.

4. Pelayanan

Indikator Pelayanan menurut Tjiptono (2005) yaitu:

- a. Kualitas jasa memiliki 10 dimensi antara lain bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan ini dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan khususnya bank.
- b. Dalam kenyataannya, bagaimana menariknya produk dan harga yang ditawarkan oleh suatu bank, tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik tidak akan mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian yang dalam hal ini keputusan untuk mengajukan kredit.

5. Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Indikator keputusan nasabah dalam pengambilan kredit menurut Armstrong (2006) terdiri dari:

- a. Pengenalan masalah yaitu konsumen menyadari akan adanya kebutuhan. Konsumen menyadari adanya perbedaan antara kondisi sesungguhnya dengan kondisi yang diharapkan. Kebutuhan dapat dipicu oleh rangsangan internal ketika salah satu kebutuhan normal seseorang timbul pada tingkat yang cukup tinggi sehingga menjadi dorongan. Kebutuhan juga bisa dipicu oleh rangsangan eksternal.
- b. Pencarian informasi yaitu konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak lagi. Jika dorongan konsumen itu kuat dan produk yang memuaskan ada di dekat konsumen itu, konsumen akan membelinya kemudian. Jika tidak, konsumen akan menyimpan kebutuhan itu dalam ingatannya atau melakukan pencarian informasi.
- c. Evaluasi alternatif yaitu mempelajari dan mengevaluasi alternatif yang diperoleh melalui pencarian informasi untuk mendapatkan alternatif terbaik yang akan digunakan untuk melakukan keputusan pembelian.
- d. Keputusan pembelian, yaitu melakukan kepuasan untuk melakukan pembelian yang telah diperoleh dari evaluasi alternatif. Misalnya membeli merek yang paling disukai, tetapi ada dua faktor bisa berada antara niat pembeli dan keputusan pembelian. Dua faktor tersebut adalah orang lain dan faktor situasional yang tidak diharapkan.
- e. Perilaku sesudah pembelian yaitu keadaan dimana sesudah pembelian terhadap suatu produk atau jasa maka konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Penentu kepuasan dan ketidakpuasan pembeli terhadap suatu pembelian terletak pada hubungan antara

ekspektasi konsumen dan kinerja anggapan produk. Jika produk tidak memenuhi ekspektasi, konsumen kecewa; jika produk memenuhi ekspektasi, konsumen puas; jika produk melebihi ekspektasi, konsumen sangat puas. Semakin besar kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja, semakin besar pula ketidakpuasan konsumen.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Kuncoro (2003), Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kreditur yang terdaftar dan masih aktif menjadi nasabah dari tahun 2009 hingga tahun 2011 sebanyak 10.629 orang. Adapun jumlah kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Jumlah Nasabah Kredit
PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang
Periode Tahun 2009 – 2011

Jumlah Kredit Per Tahun			Total Nasabah Kredit
2009	2010	2011	
3.646	3.520	3.463	10.629

3.3.2 Sampel

Karena terlalu besarnya jumlah populasi, maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode sampel. Ginting (2008) menyatakan bahwa sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*. Sugiyono (2003) menyatakan bahwa *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Kebetulan yang dimaksud adalah secara kebetulan bertemu saat nasabah membayar angsuran di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Dalam menentukan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* yakni :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang, diketahui bahwa jumlah pengguna kredit berjumlah 10.629 kreditur pada periode tahun 2009 sampai dengan tahun 2011, maka dalam penentuan sampel dengan batas kesalahan maksimal sebesar 10 % adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{10.629}{1+10.629(10\%^2)}$$

n = 99,99 , dibulatkan menjadi 100 orang.

Dengan melihat hasil perhitungan di atas, maka jumlah yang digunakan sebanyak 99,99 dengan pembulatan menjadi 100 kreditur. Sampel tersebut diambil secara kebetulan (*instidental*) bertemu saat nasabah membayar angsuran kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistematis, terarah dan bertujuan. Karena itulah data yang dikumpulkan harus relevan dengan persoalan yang dihadapi. Artinya data yang dikumpulkan harus berkaitan erat dan tepat. Oleh karena itu dalam pengambilan data, penulis menggunakan dua sumber yaitu:

a. Data Primer

Adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik. Untuk data primer yang digunakan adalah data langsung dikumpulkan dari nasabah yang mengambil kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diusahakan pengumpulannya oleh peneliti dengan studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari, mencatat, mencelaah dan menganalisa literatur yang mempunyai hubungan erat dengan masalah-masalah yang penulis teliti (Surahmad,1990).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang digunakan sebagai informasi untuk melakukan analisis dan evaluasi. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data didapat dari hasil pengisian kuesioner para nasabah yang sedang mengajukan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung yang diberikan pihak lain maupun perusahaan. Data yang digunakan berupa sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan buku peraturan perusahaan. Serta internal informasi mengenai pengambilan kredit dari kantor dan eksternal luar seperti buku perpustakaan.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Pengkategorian Data

Data yang telah dihasilkan dan kuesioner dikumpulkan terlebih dahulu kemudian dikelompokkan menurut variabel dari penelitian ini.

Menurut Marzuki (1995), pengkategorian data dikumpulkan kemudian dikelompokkan menjadi 3 (tiga) tahap menurut variabel yaitu *editing*, *coding*, dan *tabulating*.

a. *Editing*

Editing merupakan pemeriksaan terhadap data yang dapat dihasilkan dari kuesioner apakah isinya sudah sesuai dengan kriteria pengisian yang telah ditetapkan dalam penelitian, sehingga data yang dihasilkan benar – benar valid dan reliabel serta dapat dipertanggung jawabkan dalam penelitian.

b. *Coding*

Coding merupakan pemberian tanda atau simbol dan kode bagi tiap-tiap data yang masuk dalam kategori yang sama berupa angka atau huruf. Setiap jawaban dalam pertanyaan kuesioner harus mempunyai kode tertentu yang nantinya akan digunakan dalam

penganalisaan data penelitian. Skala yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban (A) Sangat Setuju (SS) mendapat skor 5
 - b. Untuk jawaban (B) Setuju (S) mendapat skor 4
 - c. Untuk jawaban (C) Tidak Ada Pendapat (TAP) mendapat skor 3
 - d. Untuk jawaban (D) Tidak Setuju (TS) mendapat skor 2
 - e. Untuk jawaban (E) Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat skor 1
- c. *Tabulating*

Tabulasi merupakan proses perhitungan frekuensi dari jawaban kuesioner yang terbilang dalam masing-masing kategori, sehingga hasil perhitungan disajikan dalam bentuk tabel, maka istilah tabulasi sering diartikan sebagai proses penyusunan data ke dalam bentuk tabel.

3.6.2 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan dari menerangkan dan menggambarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Analisis ini digunakan untuk menganalisis masalah dengan menggunakan bahasa verbal berdasarkan data penelitian yang dihubungkan dengan teori yang ada (Supranto, 2004).

3.6.3 Analisis Kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis bersifat kuantitatif, yaitu alat analisis yang menggunakan model – model, seperti model matematika (misalnya fungsi multivariat), model statistik, dan ekonometrik. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka – angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian (Hasan, 2004).

3.6.4 Analisis Statistika Deskriptif

Menurut Umar (2008), analisis deskriptif dengan menggunakan metode statistika yang didukung oleh perangkat lunak komputer yaitu SPSS. Analisis deskriptif diperlakukan pada variabel – variabel penelitian tetapi sifatnya sendiri dan tidak dikaitkan dengan variabel lain. Berdasarkan variabel tersebut, analisis dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai banyak hal. Metode statistika telah menyediakan rumus – rumus untuk mencari nilai rata – rata, deviasi standart, maksimum, minimum, *Chi – Square*, dan sebagainya.

3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji apakah daftar pertanyaan (kuesioner) layak dijadikan sebagai instrumen penelitian. *Valid* artinya data yang diperoleh melalui daftar pertanyaan dapat menjawab tujuan penelitian. *Reliable* artinya data yang diperoleh dari hasil daftar pertanyaan konsisten bila digunakan peneliti lain untuk mengukur objek yang sama. Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS (Statistic Product and Service Solution) For Windows versi 19.0*.

Agar alat yang dipakai bisa dipertanggung jawabkan maka perlu diuji terlebih dahulu. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut memang cocok dengan variabel yang diukur, dan apabila sudah cocok apakah alat ukur mempunyai kemantapan yang tinggi serta praktis digunakan kecocokan, kemantapan, dan kepraktisan inilah yang merupakan karakteristik alat ukur yang bisa dipercaya (Sugiyono,1996).

3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok sebagai alat ukur yang digunakan untuk menguji validitasnya menggunakan teknik Korelasi *Product Moment*, rumusnya (Nawawi, 1995) :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n.\sum X^2 - (\sum X)^2)(n.\sum y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Di mana :

r_{xy} : Koefisien korelasi sebagai tingkat validitas

X : Nilai atau skor item

Y : Nilai atau skor total

N : Jumlah sampel yang diteliti

Apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan tersebut lebih besar dari r tabel maka berarti terdapat korelasi yang nyata antara kedua variabel, sehingga dapat dikatakan alat pengukur yang digunakan tersebut valid untuk mengukur variabel bebas.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk dan digunakan untuk mengetahui apakah seluruh data yang telah diperoleh benar-benar akurat dan fleksibel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006).

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang , di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja, di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Adapun Rumus *Alpha Cronbach* :

$$\alpha = \frac{kr}{1+(r-1)k}$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per variabel k

r = rata – rata korelasi antar item

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Nunnally, 1960) menurut Ghozali (2006).

3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Hasan (2004), regresi linier berganda merupakan regresi linier di mana sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X).

Secara umum, bentuk persamaan garis regresinya adalah (yang diberikan hanya yang melibatkan tiga variabel) ;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

X_1, X_2, X_3, X_4 = tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan

a = *intercept* atau konstanta

Nilai a, b_1 dan b_2 dan ditentukan dengan rumus :

$$b_1 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_1 y) - (\sum x_1 y)(\sum x_1 x_2)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b_1 \sum X_1 - b_2 \sum X_2}{n}$$

3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti

kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berate variabel – variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar menggunakan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi tebaik. Tidak seperti R^2 nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2006).

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji Signifikansi Paramater Individual (Uji Statistik t)

Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan suatu variasi variabel dependen (Ghozali,2006). Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- a. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$)
- b. Menentukan kriteria pengujian (daerah diterima dan ditolak) :

Apabila nilai *p value* < α maka mampu menolak H_0 atau dengan kata lain hipotesis alternatif diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara individual dengan variabel dependen (Y).

Apabila nilai *p value* > α maka tidak mampu menolak H_0 atau dengan kata lain hipotesis alternatif ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara individual dengan variabel dependen (Y).

c. Rumusan Hipotesisnya adalah :

1. Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

$H_{01} : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

$H_{a1} : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

2. Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

$H_{02} : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

$H_{a2} : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

3. Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

$H_{03} : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

$H_{a3} : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

4. Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

$H_{04} : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

$H_{a4} : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

3.10.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya atau dependen/terikat (Ghozali,2009).

Dalam penelitian ini uji simultan digunakan untuk melihat apakah secara simultan (bersama – sama) antara tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada

PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Uji simultan ini untuk menguji hipotesis 5. Jika model regresi cukup baik maka pengujian dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Cara melakukan uji F adalah sebagai berikut :

- a. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$)
- b. Menentukan kriteria pengujian (daerah diterima dan ditolak) :

Apabila nilai $p \text{ value} < \alpha$ maka mampu menolak H_0 atau dengan kata lain hipotesis alternatif diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara simultan dengan variabel dependen (Y).

Apabila nilai $p \text{ value} > \alpha$ maka mampu tidak mampu menolak H_0 atau dengan kata lain hipotesis alternatif ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara simultan dengan variabel dependen (Y).

- c. Rumusan Hipotesisnya adalah :

Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit, Lokasi, Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

$H_{05} : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

$H_{a5} : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Gambaran Singkat Bank Jateng

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah adalah Bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersamaan dengan Pemerintah Kota/Kabupaten Se-Jawa Tengah. Bank Jateng pada awal beroperasi pada tahun 1963 menempati Gedung Bapindo Jl. Pahlawan No.3 Semarang. Tujuan pendirian bank adalah untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai pemegang kas daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil. Persiapan pendirian bank dilakukan oleh Drs. Harsono Sandjoyo yang kemudian menjadi Direktur Utama Pertama Bank Jateng, dibantu Drs. Mud Sukasan. Rekrutmen karyawan pertama berjumlah 13 orang untuk on the job training di Kantor Bank Indonesia Semarang. Modal Disetor pada awal pendirian bank sebesar Rp 20 juta yang terdiri dari Daerah Swatantra Tk. I sebesar Rp 9,2 juta, 34 Daerah Swatantra Tk. II sebesar Rp 6,8 juta, dan Hadi Soejanto sebesar Rp 4 juta. Seiring dengan berjalannya waktu, Bank Jateng terus berkembang hingga memiliki kantor cabang di seluruh kabupaten/kota di Jawa Tengah. Dan setelah berpindah-pindah lokasi, sejak tahun 1993 Kantor Pusat Bank Jateng menempati Gedung Grinatha Jl. Pemuda 142 Semarang.

Serangkaian peraturan dan perundang – undangan yang berkaitan dengan pendirian dan status Bank antara lain terdiri dari :

Peraturan Daerah Tingkat I Jawa Tengah No. 6 tahun 1963 sebagai landasan hukum pendirian bank.

Surat Persetujuan Menteri Pemerintah Umum & Otonomi Daerah No. DU 57/1/35 tanggal 13 Maret 1963 dan ijin usaha dari Menteri Urusan Bank

Sentral No. 4/Kep/MUBS/63 tanggal 14 Maret 1963 sebagai landasan operasional.

Undang-undang No.14 tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan sebagai dasar penyempurnaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 3 tahun 1969 yang menetapkan bahwa bank adalah milik Pemerintah Daerah (BUMD).

Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 25/34/DIR tanggal 1 Juli 1992 adalah penetapan status Bank sebagai Bank Devisa.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 1 tahun 1993 tentang perubahan bentuk hukum Bank menjadi Perusahaan Daerah dengan mengacu pada Undang-undang No.7 tahun 1992 sebagai pengganti Undang-undang No. 14 tahun 1967.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 tahun 1998 dan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 1 tanggal 1 Mei 1999 serta pengesahan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2.8223.HT.01.01 tahun 1999 tanggal 5 Mei 1999, bentuk hukum Bank Jateng berubah dari Perusahaan Daerah (Perusda) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Dengan telah ditandatanganinya perjanjian Rekapitalisasi tanggal 7 Mei 1999 maka Bank Jateng telah sah mengikuti Program Rekapitalisasi Perbankan, dengan modal disetor menjadi Rp 583.754 milyar.

Pada tanggal 7 Mei 2005 Bank Jateng telah menyelesaikan program rekapitalisasi, disertai pembelian kembali kepemilikan saham yang dimiliki Pemerintah Pusat oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten / Kota se Jawa Tengah.

Seiring dengan terus berkembangnya perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan terutama setelah lepas dari program rekapitalisasi, maka manajemen Bank Jateng berkeinginan untuk mengubah logo dan call name perusahaan yang merepresentasikan wajah baru Bank Jateng. Berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No.68 tanggal 7 Mei 2005 Notaris

Prof. DR. Liliana Tedjosaputro dan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C.17331 HT.01.04.TH.2005 tanggal 22 Juni 2005 maka nama sebutan (call name) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah berubah dari sebelumnya Bank BPD Jateng menjadi Bank Jateng. Demikian pula dengan logo, yang terkesan lebih sederhana serta dinamis.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Jateng

Pembentukan manajemen baru Bank Jateng memberikan langkah – langkah pembenahan dan pembaharuan yang progresif guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah telah dilakukan perubahan visi dan misi dari Bank Jateng.

4.1.2.1 Visi Bank Jateng

“ Bank terpercaya menjadi kebanggaan masyarakat, mampu menunjang pembangunan daerah.”

Company Vision :

Trust worthy bank to become a proud of community and able to support the regional development.

Pengertian Visi:

Bank Terpercaya

Lembaga keuangan yang diyakini berintegritas tinggi, menunjang reputasi paling baik, paling kuat, dan paling menguntungkan.

Menjadi Kebanggaan Masyarakat

Kami memiliki keinginan yang kuat agar masyarakat merasa ikut memiliki dan menjadikan Bank Jateng sebagai pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan jasa perbankan di manapun kami berada.

Mampu Menunjang Pembangunan Daerah

Kami memiliki keinginan yang kuat dalam memberikan kontribusi pembangunan di berbagai sektor guna menunjang pembangunan daerah yang berkelanjutan di masa kini maupun masa mendatang.

4.1.2.2 Misi Bank Jateng

Misi:

Meningkatkan layanan prima didukung oleh kehandalan Sumber Daya Manusia dengan teknologi modern serta jaringan yang luas.

Membangun budaya perusahaan dan mempertahankan bank yang sehat.

Mendukung pertumbuhan ekonomi regional dengan mengutamakan kegiatan retail banking.

Meningkatkan kontribusi dan komitmen pemilik guna memperkuat bank.

Company Mission :

To improve prime service, supported by reliable human resources with modern technology and a wide net working. To build corporate culture and preasure a good performance bank. To support economic regional growth by give priority in retail banking activity. To increase the constribution and commitment of the owner to strengthen the bank.

4.1.3 Logo Bank Jateng



Sinar Matahari

Adalah sumber kehidupan dan cahaya penuntun bagi Bank Jateng dalam menjalankan roda bisnisnya dan menunjukkan kemajuan dalam setiap pola pikir dan pembaharuan bagi lingkungan perusahaan.

Merah

Merupakan warna yang memperkuat kehangatan dan fleksibilitas, serta menjadi landasan bagi Bank Jateng untuk perkembangan di masa yang akan datang.

Kuning

Warna yang melambangkan kehangatan, kecerdasan, dan perkembangan yang pesat Bank Jateng, serta menyatukan unsur-unsur yang ada di dalamnya.

Biru

Adalah warna langit dan laut dan diasosiasikan dengan kedalaman, stabilitas, dan fleksibilitas bagi Bank Jateng dalam menjalankan bisnisnya. Selain itu, biru menyimpulkan nilai kesetiaan, kebijaksanaan, dan kepercayaan diri.

4.1.4 Budaya Kerja Bank Jateng

Bank Jateng dalam melakukan kegiatan sehari-hari selalu menerapkan budaya kerja 5S, yaitu:

Senyum

Gerak tawa ekspresif untuk menunjukkan rasa senang, gembira, dan suka.

Salam

Ucapan pernyataan hormat yang disampaikan kepada lawan bicara dengan lembut, ramah, dan hangat.

Sopan Santun

Pencerminan perbuatan dengan tingkah laku yang baik.

Semangat

Semangat yang tinggi akan menumbuhkan optimisme, kreativitas, inovasi, dan berpikir positif.

Sepenuh Hati

Apa yang dilakukan harus dilaksanakan dengan sepenuh hati dan keikhlasan.

4.1.5 Nilai – Nilai Perusahaan

Nilai perusahaan yang diterapkan dalam Bank Jateng adalah “PRIMA” dengan penjabarannya sebagai berikut:

Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat.

Profesionalisme

Menguasai pengetahuan dan berketrampilan serta mengerti kode etik.

Visioner Leadership

Berwawasan pandang yang jauh ke depan.

Tim Solid

Mampu memperdayakan SDM dengan baik.

Attitude

Memiliki sikap dan kepribadian yang baik.

4.1.6 Nilai – Nilai Individual

Nilai individual yang diterapkan oleh Bank Jateng adalah dengan menjadi “INSAN PEDULI” dengan penjabarannya sebagai berikut:

Integritas

Jujur, bermoral tinggi, dan beretika.

Setia

Memiliki pengabdian yang tulus terhadap perusahaan.

Keterbukaan

Peduli

Familiar

Sikap kekeluargaan terhadap nasabah.

4.1.7 Produk dan Jasa

Berbagai produk dan jasa yang disediakan PT. Bank Jateng meliputi :

- a. Penghimpun dana, berupa :
 1. Giro
 2. Tabungan Bima
 3. Simpanan Pembangunan Daerah (Simpeda)
 4. Tabungan Haji
 5. Tabungan Qurban
 6. Deposito
 7. Sertifikat Deposito
 8. BPD save
- b. Pembiayaan /penyaluran kredit, berupa :
 1. Kredit rekening Koran
 2. Kredit berjangka
 3. Kredit investasi
 4. Kredit usaha kecil
 5. Kredit koperasi
 6. Kredit Perorangan (PLO)

7. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)
8. Kredit Multiguna
- c. Jasa pelayanan, berupa :
 1. Transfer
 2. Inkaso
 3. Bank Devisa
 4. *Save Deposito Box*
 5. Bank Garansi
 6. Penerimaan Setoran PPh/PPn
 7. Penerimaan Setoran Telepon/Telex dan Faxmili, Air serta Listrik
 8. Penerimaan Setoran Siswa dan Mahasiswa

4.1.8 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Pimpinan Cabang

Tugas Pimpinan Cabang Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan atau menetapkan sasaran – sasaran dan melaksanakan rencana – rencana dalam bidang pemasaran dana kredit dan produk jasa lainnya, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- b. Melaksanakan monitoring perkembangan dan keinginan pasar akan jasa – jasa bank ataupun produk – produk baru, meningkatkan mutu pelayanan serta melaporkan hal – hal yang penting di kantor pusat.
- c. Meneliti dan mengevaluasi semua permohonan kredit yang diajukan untuk mendapatkan persetujuan kepada kantor pusat atau direksi, serta memutuskannya apabila masih dalam lingkup wewenangnya sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh direksi.
- d. Memantau hasil pemeriksaan oleh kantor pusat, mengadakan tindakan – tindakan perbaikan untuk menghilangkan risiko kredit atau sekurang – kurangnya mengurangi timbulnya risiko dalam bentuk kebijaksanaan ataupun peraturan – peraturan baru.

2. Seksi Analisis Kredit

Tugas Seksi Kredit adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran pengelolaan kredit dan pendapatan,
- b. Mengkoordinir dan melaksanakan tugas dari masing-masing petugas meliputi analisa kredit dan laporan perkreditan,
- c. Mengkoordinir dan melaksanakan aktivitas kegiatan pelayanan kredit yang meliputi pembayaran angsuran kredit, kebutuhan referensi, jaminan kredit dan bank garansi,
- d. Membuat laporan bidang perkreditan kepada BI secara rutin dan laporan intern kepada kantor pusat, antara lain:
 - 1) Laporan Tunggakan Bunga
 - 2) Laporan Hasil Penanganan Kredit Macet
 - 3) Laporan Pengusulan dan Penerimaan Klaim

3. Seksi Pengawasan Kredit

Tugas Seksi Pengawasan Kredit adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan upaya penanganan kredit dengan jalan terus memantau dan mengikuti usaha dari debitur serta memberikan saran serta konsultasi agar usaha debitur dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana, sehingga pengambilan kredit juga akan berjalan baik,
- b. Membina hubungan baik dan terbuka yang terus menerus dengan nasabah yang bersangkutan,
- c. Menerima, mencatat, mengkomplimaskan laporan – laporan dari nasabah dan membuat laporannya,
- d. Menganalisis sebab – sebab terjadinya masalah – masalah atas usaha nasabah dan membuat rekomendasi kepada pimpinan tentang saran – saran perbaikan atau penyelamatan kredit,

4. Seksi Pemasaran

Tugas Seksi Pemasaran adalah sebagai berikut:

- a. Mengenalkan suatu produk serta acara suatu bidang usaha untuk menawarkan serta mengajak para konsumen untuk menggunakan produknya,
- b. Seksi pemasaran PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang juga berperan dalam mengenalkan produk serta penawaran produk – produk yang dimiliki oleh bank tersebut. Seksi pemasaran berperan dalam mencari peluang – peluang pemasaran serta strategi yang mengharuskan untuk mengenalkan produk – produk baru,
- c. Alur kerja seksi pemasaran PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah :
 - 1) Pembuatan program kerja bulanan
 - 2) Pelaksanaan program kerja
 - 3) Hasil pelaksanaan yang dituangkan dalam laporan bulanan,

5. Seksi Admin dan Legal Kredit

Tugas Seksi dan Admin Legal Kredit adalah sebagai berikut:

- a. Perealisasi kredit hingga persiapan data – data debitur. Di Bank Jateng terdapat berbagai macam kredit, sehingga berkas – berkas yang telah disetujui oleh bagian kredit serta telah dianalisa oleh para analisis kredit maka selanjutnya akan dilimpahkan pada bagian administrasi kredit untuk perealisasiannya,
- b. Setelah kredit direalisasikan maka dilakukan penginputan di SAK (Sistem Aplikasi Kredit), hal ini bertujuan untuk menyimpan data – data debitur, maupun badan usaha yang didalamnya berisi mengenai jaminan, tanggal realisasi kredit serta batas akhir pelunasan, angsuran pokok yang harus dibayarkan tiap bulan dan disertai oleh bunga yang harus dibayarkan kepada pihak bank,

- c. Kemudian berkas – berkas yang telah disetujui dan disahkan oleh pemimpin cabang, salah satunya akan dijadikan arsip bagi pihak bank dan yang satu lagi diberikan (dikirimkan) kepada nasabah / debitur yang berhak sebagai bukti,
- d. Membuatkan suatu Kartu Pengawasan Kredit yang diberikan pada saat debitur akan membayar atau melunasi kreditnya, sehingga dari kartu itu nantinya akan dapat dilihat serta dipantau kriteria debiturnya yang ada (Lancar, Dalam Perhatian Khusus, Kurang Lancar, Diragukan, Macet),

6. Seksi Pelayanan

Tugas Seksi Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di seksi pelayanan kantor cabang non devisa.
- b. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan kliring, BI RTGS, Transfer, Inkaso.
- c. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan *costumer service*.
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan kas dan *teller* di kantor.

7. Seksi Akuntansi dan Teknologi Informasi

Tugas Seksi Akuntansi dan TI adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan seksi akuntansi dan teknologi sistem informasi kantor cabang non devisa sesuai peraturan yang berlaku.
- b. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasikan kegiatan verifikasi.
- c. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasikan kegiatan pengelolaan laporan keuangan.

8. Seksi Umum & SDM

Tugas Seksi Umum & SDM adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di seksi Umum dan SDM.
- b. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi hubungan kepegawaian.
- c. Menyimpan, mendokumentasikan dan memelihara nota – nota transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2 Analisis dan Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden

Jumlah kuesioner yang dibagikan seluruhnya adalah 100 kuesioner. Analisis data dilakukan terhadap jawaban dari responden yang berjumlah 100 orang. Berikut adalah deskripsi identitas responden berdasarkan umur, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan, lama menjadi nasabah kredit, berapa kali mengambil kredit, jumlah tanggungan, penggunaan kredit, adanya jaminan tambahan yang disertakan, cara pembayaran angsuran, metode pembayaran angsuran, memiliki hubungan dengan bank lain.

4.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Umur

Dari segi psikologis, penambahan umur seseorang berarti penambahan pengalaman dan kematangan seseorang dalam pengambilan keputusan. Gambaran umur nasabah kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Responden berdasarkan Umur

Usia Responden	Jumlah Responden	Prosentase
20 – 30 Tahun	41	41%
31 – 40 Tahun	31	31%
41 – 50 Tahun	17	17%
51 – 60 Tahun	12	12%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh responden yang berumur 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 41 responden atau 41%, kemudian diikuti oleh responden yang berumur 31 – 40 tahun sebanyak 31 responden atau 31%.

4.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk mengetahui komposisi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang menjadi nasabah kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Gambaran mengenai jenis kelamin nasabah kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	55	55%
Wanita	45	45%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang mengambil kredit lebih di dominasi oleh nasabah Pria yaitu sebanyak 55%.

Kondisi demikian menunjukkan bahwa nasabah pria lebih berpotensi menjadi nasabah kredit di PT. Bank Jateng Utama Semarang. Hal ini dikarenakan mobilitas pria lebih besar daripada wanita.

4.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status pernikahan sangat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mengambil kredit, karena bagi mereka yang belum menikah tingkat kepentingannya masih lebih kecil dibandingkan dengan mereka yang sudah menikah. Gambaran mengenai status pernikahan nasabah kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah	Prosentase
Menikah	68	68%
Belum Menikah	32	32%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh responden yang sudah menikah yaitu sebanyak 68 responden atau 68%. Kondisi demikian menunjukkan bahwa nasabah yang sudah menikah lebih berpotensi menjadi nasabah kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang. Hal ini dikarenakan tingkat kepentingan kebutuhan lebih besar dibandingkan dengan yang belum menikah.

4.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan seseorang sangat mempengaruhi pola pikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu keadaan tertentu. Hal ini akan mempengaruhi keputusan mengambil kredit. Gambaran mengenai pendidikan terakhir nasabah kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
SD	1	1%
SMP/MTS	10	10%
SMA/SMK	32	32%
Diploma	17	17%
Sarjana/S1	38	38%
Lainnya	2	2%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan SD hanya berjumlah 1 atau 1%. Hal tersebut dilihat dari jumlah responden yang berpendidikan Sarjana/S1 masih cukup tinggi yaitu 38 atau 38%.

4.2.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mengambil kredit, karena tidak setiap pekerjaan dapat dianggap layak oleh Perbankan untuk dilakukan penyaluran kredit. Gambaran mengenai Pekerjaan nasabah kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pegawai Negeri	46	46%
Pegawai Swasta/BUMN	47	47%
Pelajar	0	0
Pensiun	7	7%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 47% dari responden pekerjaannya adalah Pegawai Swasta/BUMN kemudian diikuti oleh responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri sebanyak 46%.

4.2.1.6 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Penghasilan merupakan faktor terpenting yang dipertimbangkan oleh Perbankan karena penghasilan merupakan indikator kemampuan pengembalian kredit yang telah diambil. Gambaran mengenai Penghasilan per bulan nasabah kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Penghasilan	Jumlah	Prosentase
< Rp. 1.000.000	2	2
Rp. 1.000.000 – 2.000.000	43	43%
Rp. 2.000.000 – 3.000.000	38	38%
Rp. 3.000.000 – 4.000.000	15	15%
>Rp. 4.000.000	2	2%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang mengambil kredit memiliki penghasilan berkisar antara Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 2.000.000 sebanyak 43% atau 43 responden dan sebanyak 38 responden atau 38% memiliki penghasilan berkisar antara Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 3.000.000.

4.2.1.7 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Profil responden berdasarkan lama menjadi nasabah dipergunakan untuk mengetahui komposisi responden yang telah menjadi nasabah kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang. Gambaran mengenai lama menjadi nasabah di bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah

Lama menjadi Nasabah	Jumlah	Prosentase
< 1 tahun	13	13%
1 - < 3 tahun	51	51%
3 - < 6 tahun	24	24%
>6 tahun	12	12%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabah kredit rata – rata telah menjadi nasabah kredit selama 1 tahun sampai 3 tahun sebanyak 51 responden dan sebanyak 24% atau 24 responden telah menjadi nasabah kredit selama 3 sampai kurang dari 6 tahun.

4.2.1.8 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengambil Kredit

Profil responden berdasarkan berapa kali mengambil kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang digunakan untuk mengetahui minat responden dalam mengambil kredit. Gambaran mengenai berapa kali mengambil kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengambil Kredit

Frekuensi mengambil kredit	Jumlah	Prosentase
1 kali	65	65%
2 kali	23	23%
3 kali	6	6%
>3 kali	6	6%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengambil kredit di Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebanyak 1 kali yaitu 65% atau 65 responden. Responden yang mengambil kredit sebanyak 2 kali yaitu 23% atau 23 responden.

4.2.1.9 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Dalam Keluarga

Profil responden berdasarkan jumlah tanggungan digunakan untuk seberapa besar kebutuhan responden sehingga mempengaruhi keputusan mengambil kredit. Gambaran mengenai jumlah tanggungan dalam keluarga adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9

Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan dalam Keluarga

Jumlah Tanggungan	Jumlah	Prosentase
1 anak	33	33%
2 anak	34	34%
3 anak	24	24%
>3anak	9	9%
Total	100	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki 1 anak sebanyak 33% atau 33 responden dan responden yang memiliki 2 anak sebanyak 34% atau 34 responden serta responden yang memiliki 3 anak sebanyak 24% atau 24 responden.

4.2.1.10 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Kredit

Profil responden berdasarkan penggunaan kredit digunakan untuk melihat penggunaan kredit yang telah disalurkan kepada para nasabah. Gambaran mengenai Penggunaan kredit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10

Responden Berdasarkan Penggunaan Kredit

Penggunaan Kredit	Jumlah	Prosentase
Pembelian kendaraan	7	7%
Pembelian peralatan rumah tangga	16	16%
Pembelian / renovasi rumah	24	24%
Lainnya (Pendidikan)	53	53%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden mengambil kredit digunakan untuk keperluan lainnya sebesar 53% atau 53 responden yaitu membiayai pendidikan anak, dan sebesar 24% atau 24 responden menggunakan kredit untuk pembelian atau renovasi rumah.

4.2.1.11 Profil Responden Berdasarkan Jaminan Tambahan Yang Diberikan

Profil responden berdasarkan jaminan tambahan digunakan untuk melihat seberapa jauh pemikiran responden dalam mengambil kredit apabila pihak PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Gambaran mengenai Jaminan tambahan yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11

Responden Berdasarkan Jaminan Tambahan yang Diberikan

Jaminan Tambahan	Jumlah	Prosentase
Ya	13	13%
Tidak	87	87%
Total	100	100%

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa responden yang mengambil kredit dengan jaminan tambahan ada 13 orang atau 13%. Jaminan tambahan harus disertakan apabila nasabah menginginkan mengambil kredit lebih dari

kemampuannya namun tidak sesuai dengan ketentuan maksimal pengambilan kredit sesuai kemampuan yang telah ditentukan oleh PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Sebagian besar responden yaitu 87% atau 87 responden tidak menyertakan jaminan tambahan. Contoh pemberian jaminan tambahan adalah jika responden ingin mengambil kredit lebih dari batas pengambilan dan $\frac{3}{4}$ gaji yang dimiliki tidak memenuhi maka dapat menyertakan *fotocopy* gaji kolektif milik istri atau suami sehingga dapat menutupi kekurangannya.

4.2.1.12 Profil Responden Berdasarkan Cara Pembayaran Angsuran

Profil Responden berdasarkan Cara Pembayaran Angsuran digunakan untuk melihat bagaimana responden melakukan pembayaran kredit. Gambaran mengenai Cara Pembayaran Angsuran kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12

Responden Berdasarkan Cara Pembayaran Angsuran

Cara Pembayaran Angsuran	Jumlah	Prosentase
Potong Gaji	100	100%
Tabungan	-	-
Membayar Sendiri	-	-
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa seluruh responden melakukan pembayaran angsuran dengan cara potong gaji setiap bulannya melalui bendaharawan di tempat kerjanya.

4.2.1.13 Profil Responden Berdasarkan Metode Pembayaran Angsuran

Profil responden berdasarkan Metode Pembayaran Angsuran digunakan untuk mengetahui metode yang digunakan oleh PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang untuk menghitung kredit. Gambaran mengenai Metode Pembayaran angsuran kredit adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13

Responden Berdasarkan Metode Pembayaran Angsuran

Metode Pembayaran Angsuran	Jumlah	Prosentase
Tetap	100	100%
Menurun	-	-
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa metode pembayaran yang digunakan oleh PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah metode pembayaran angsuran tetap berdasarkan anuitas.

4.2.1.14 Profil Responden Berdasarkan Hubungan Dengan Bank Lain (Kredit)

Profil responden berdasarkan hubungan dengan bank lain digunakan untuk melihat bagaimana hubungan responden dengan bank selain PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Gambaran mengenai Hubungan dengan Bankm Lain (Kredit) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14

Responden Berdasarkan Hubungan dengan Bank Lain (Kredit)

Hubungan dengan Bank Lain	Jumlah	Prosentase
Ya	-	-
Tidak	100	100%
Total	100	100%

Dilihat dari tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh responden tidak memiliki hubungan dengan bank lain hal tersebut dikarenakan jaminan yang diberikan tidak dapat diambil kecuali telah melunasi kewajiban kredit di bank Jateng Cabang Utama Semarang.

4.2.1.15 Kesimpulan Profil Responden

Dari uraian profil responden nasabah kredit diatas dapat disimpulkan bahwa:

Responden yang menjadi nasabah kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang didominasi oleh responden yang berumur 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 41%, berdasarkan jenis kelamin didominasi responden pria sebanyak 55%, sedangkan berdasarkan status pernikahan didominasi oleh responden yang sudah menikah yaitu sebesar 68%, pendidikan terakhir yang dimiliki sebagian besar adalah Sarjana/S1 masih cukup tinggi yaitu 38%, dilihat dari pekerjaan 47% dari responden adalah Pegawai Swasta/BUMN. Rata – rata responden yang mengambil kredit memiliki penghasilan berkisar antara Rp. 1000.000 sampai dengan Rp. 2.000.000 sebanyak 43% atau 43 responden, nasabah kredit rata – rata telah menjadi nasabah selama 1 tahun sampai 3 tahun sebanyak 51%, sebagian besar responden mengambil kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebanyak 1 kali yaitu 65% atau 65 responden, berdasarkan jumlah tanggungan dalam keluarga responden yang memiliki 2 anak sebanyak 34% atau 34 responden, sebagian besar responden mengambil kredit untuk keperluan lainnya sebesar 53% yaitu biaya pendidikan, sebagian besar responden yaitu 87% tidak menyertakan jaminan tambahan, seluruh responden melakukan pembayaran angsuran dengan cara potong gaji setiap bulannya melalui bendaharawan di tempat kerjanya, metode pembayaran yang digunakan oleh PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah metode pembyaran angsuran tetap berdasarkan anuitas, berdasarkan hubungan dengan bank lain, seluruh responden tidak memiliki hubungan dengan bank lain hal tersebut dikarenakan jaminan yang

diberikan tidak dapat diambil kecuali telah melunasi kewajiban kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

4.2.2 Analisis Deskriptif Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden dengan cara membagikan kuesioner, maka beberapa jawaban dari responden dapat dilihat dari distribusi jawaban sebagai berikut:

4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit

Pendapat responden mengenai Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dengan benar data – data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden. Adapun hasil jawaban responden yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15

Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit

Indikator	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Keputusan saya menjadi nasabah kredit Bank Jateng karena saya beranggapan bahwa saya membutuhkan jasa kredit (pembiayaan kredit)	Jumlah	14	84	2	0	0	100
	%	14%	84%	2%	0%	0%	100%
Sebelum saya menjadi nasabah kredit Bank Jateng, saya mencari informasi (brosur) tentang produk kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang	Jumlah	13	71	10	6	0	100
	%	13%	71%	10%	6%	0%	100%
Setelah saya mencari informasi saya menetapkan keputusan mengajukan permohonan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang	Jumlah	17	76	7	0	0	100
	%	17%	76%	7%	0%	0%	100%
Setelah saya mengajukan permohonan kredit, saya mantap menjadi nasabah kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang	Jumlah	21	75	4	0	0	100
	%	21%	75%	4%	0%	0%	100%
Setelah saya menjadi nasabah kredit Bank Jateng, saya ingin menggunakan kembali produk dari PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang	Jumlah	15	65	19	1	0	100
	%	15%	65%	19%	1%	0%	100%
Total		80	371	42	7	0	500
Rata – rata		16	74,2	8,4	1,4	0	100
Prosentase		16%	74,2%	8,4%	1,4%	0%	100%

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan pendapat dari 100 responden terhadap variabel keputusan nasabah dalam mengambil kredit dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator nasabah mengambil kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang karena membutuhkan jasa kredit yaitu sebanyak 98 atau 98%. Jawaban ragu – ragu yaitu sebanyak 2%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengambil kredit karena membutuhkan jasa kredit.
- b. Jawaban 100 responden terhadap indikator nasabah mencari informasi tentang produk kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu 84%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju sebanyak 16%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mencari informasi tentang produk kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- c. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator nasabah setelah mencari informasi menetapkan keputusan mengajukan permohonan kredit di Bank Jateng Cabang Utama Semarang bahwa 93%. Jawaban ragu – ragu sebanyak 7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setelah mencari informasi menetapkan keputusan mengajukan permohonan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- d. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator responden setelah mengajukan permohonan kredit mantap menjadi nasabah kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang bahwa 96%. Jawaban ragu – ragu 4%. Hal ini menunjukkan nasabah mantap menjadi nasabah kredit di Bank Jateng Cabang Utama Semarang setelah mengajukan kredit.
- e. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator setelah menjadi nasabah kredit Bank Jateng Cabang Utama Semarang ingin menggunakan kembali produk dari Bank Jateng Cabang Utama Semarang bahwa 80%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju 20%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian

besar responden ingin menggunakan kembali produk dari Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

- f. Berdasarkan jawaban – jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yaitu 90,2% menjawab setuju dan sangat setuju terhadap indikator Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa responden akan memilih Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebagai bank pemberi jasa kredit. Sedangkan sebanyak 9,8% mengatakan bahwa ragu – ragu dan tidak setuju terhadap indikator-indikator keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Hal kemungkinan terjadi karena responden akan memilih bank lain sebagai bank pemberi jasa kredit.

STIE BPD Jateng

4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Suku Bunga

Pendapat responden mengenai tingkat suku bunga dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dengan benar data-data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden. Adapun hasil jawaban responden yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16

Tanggapan Responden terhadap Variabel Tingkat Suku Bunga

Indikator	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang lebih rendah dibandingkan dengan bank yang lain	Jumlah	9	57	24	10	0	100
	%	9%	57%	24%	10%	0%	100%
Biaya administrasi relatif rendah jika dibanding dengan bank lain	Jumlah	19	48	28	5	0	100
	%	19%	48%	28%	5%	0%	100%
Biaya provisi relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan bank lain	Jumlah	23	48	25	4	0	100
	%	23%	48%	25%	4%	0%	100%
Total		51	153	77	19	0	300
Rata - rata		17	51	25,7	6,3	0	100
Prosentase		17%	51%	25,7%	6,3%	0%	100%

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan pendapat dari 100 responden terdapat variabel tingkat suku bunga dalam mengambil kredit dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang lebih rendah dibandingkan dengan bank lain beranggapan setuju dan sangat setuju

sebanyak 66%. Jawaban ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 34%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengambil kredit karena beranggapan bahwa tingkat suku bunga yang ditawarkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang lebih rendah dibandingkan dengan bank lain.

- b. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator biaya administrasi relatif rendah jika dibandingkan dengan bank lain. Jawaban beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu 67%. Jawaban ragu-ragu dan beranggapan tidak setuju sebanyak 33%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah beranggapan biaya administrasi relatif rendah jika dibanding dengan bank lain.
- c. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator biaya provisi relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan bank lain. Jawaban beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu 71%. Jawaban ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 29%. Hal ini menunjukkan nasabah besar beranggapan bahwa biaya provisi relatif rendah jika dibanding dengan bank lain.
- d. Berdasarkan jawaban-jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 68% menjawab setuju dan sangat setuju terhadap indikator tingkat suku bunga. Seangkan sebanyak 32% mengatakan bahwa ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang relatif lebih murah dibanding bank lain.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Prosedur Kredit

Tabel 4.17

Tanggapan Responden terhadap Variabel Prosedur Kredit

Indikator	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Proses penerimaan berkas pengajuan kredit oleh petugas berjalan dalam waktu yang singkat	Jumlah	6	86	7	1	0	100
	%	6%	86%	7%	1%	0%	100%
Proses pengisian berkas permohonan kredit mudah dilakukan karena isian singkat dan jelas	Jumlah	10	82	7	1	0	100
	%	10%	82%	7%	1%	0%	100%
Proses persetujuan dari bank membutuhkan waktu yang relatif cepat	Jumlah	12	81	7	0	0	100
	%	12%	81%	7%	0%	0%	100%
Proses pencairan kredit berjalan dengan waktu yang relatif cepat	Jumlah	13	71	16	0	0	100
	%	13%	71%	16%	0%	0%	100%
Persyaratan administrasi dalam pengambilan kredit tidak memberatkan sehingga masih cukup mudah untuk dipenuhi	Jumlah	13	80	7	0	0	100
	%	13%	80%	7%	0%	0%	100%
Total		54	400	44	2	0	500
Rata – rata		10,8	80	8,8	0,4	0	100
Prossentase		10,8%	80%	8,8%	0,4%	0%	100%

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan pendapat dari 100 responden terdapat variabel prosedur kredit dalam mengambil kredit dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator proses penerimaan berkas pengajuan kredit oleh petugas berjalan dalam waktu singkat bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu 92%. Jawaban ragu-ragu dan tidak setuju yaitu 8%. Hal ini menunjukkan bahwa proses penerimaan berkas pengajuan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang berjalan dalam waktu yang singkat.
- b. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator proses pengisian berkas permohonan kredit mudah dilakukan karena isian singkat dan jelas menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 92%. Jawaban ragu-ragu dan tidak setuju yaitu 8%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengisian berkas permohonan kredit mudah dilakukan.
- c. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator proses persetujuan dari bank membutuhkan waktu yang relatif cepat menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju sebanyak 93%. Jawaban ragu-ragu yaitu sebanyak 7%. Hal ini menunjukkan bahwa proses persetujuan dari bank membutuhkan waktu yang relative cepat.
- d. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator proses pencairan kredit berjalan dengan waktu yang relatif cepat menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju sebanyak 84%. Jawaban ragu-ragu yaitu sebanyak 16%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pencairan kredit berjalan relatif cepat.
- e. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator persyaratan administrasi dalam pengambilan kredit tidak memberatkan sehingga masih cukup mudah untuk dipenuhi sebanyak 93%. Jawaban ragu-ragu yaitu sebanyak 7%. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan administrasi dalam pengambilan kredit masih cukup mudah untuk dipenuhi.

- f. Berdasarkan jawaban-jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 90,8% menjawab setuju dan sangat setuju terhadap indikator-indikator prosedur kredit, sedangkan sebanyak 9,2% mengatakan ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur kredit yang ditetapkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang relatif cepat dan mudah sehingga dapat memenuhi ekspektasi nasabah kredit.

STIE BPD Jateng

4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi

Tabel 4.18

Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi

Indikator	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Penentuan lokasi yang strategis sehingga nasabah dengan mudah dalam pencapaiannya (aksesibilitas)	Jumlah	7	66	21	6	0	100
	%	7%	66%	21%	6%	0%	100%
Lokasi yang memberikan kemudahan dalam pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring komunikasi dan teknologi	Jumlah	7	67	21	5	0	100
	%	7%	67%	21%	5%	0%	100%
Total		14	133	42	11	0	200
Rata – rata		7	66,5	21	5,5	0	100
Prosentase		7%	66,5%	21%	5,5%	0%	100%

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan pendapat dari 100 responden retdapat variabel Lokasi dalam mengambil kredit dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator penentuan lokasi yang strategis sehingga nasabah dengan mudah dalam pencapaiannya (aksesibilitas) dalam transportasi beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 73%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju sebanyak 27%. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi yang strategis dapat memudahkan nasabah dalam pencapaiannya (aksesibilitas).
- b. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator lokasi yang memberikan kemudahan dalam pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring komunikasi dan teknologi beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu

74%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju sebanyak 26%. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi dalam pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring komunikasi dan teknologi dapat terhubung dengan mudah.

- c. Berdasarkan jawaban – jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 73,5% menjawab setuju dan sangat setuju terhadap indikator – indikator Lokasi. Sedangkan sebanyak 26,5% mengatakan bahwa ragu – ragu dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi sangat strategis dijangkau oleh nasabah dan mudah terhubung dengan jejaring komunikasi teknologi.

STIE BPD Jateng

4.2.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Tabel 4.19

Tanggapan Responden terhadap Variabel Pelayanan

Indikator	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Pelayanan yang mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian dalam hal ini keputusan pengajuan kredit	Jumlah	7	76	12	5	0	100
	%	7%	76%	12%	5%	0%	100%
Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan penjelasan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kredit	Jumlah	8	83	8	1	0	100
	%	8%	83%	8%	1%	0%	100%
Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dalam melayani nasabah kredit selalu mengutamakan 5S (Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sepenuh Hati)	Jumlah	12	77	10	1	0	100
	%	12%	77%	10%	1%	0%	100%
Pelayanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank terutama kredit	Jumlah	17	71	11	1	0	100
	%	17%	71%	11%	1%	0%	100%
Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan pembinaan kepada nasabah kredit melalui pemberitahuan pada saat kewajiban angsuran dan memberikan konfirmasi secara rutin atas terpenuhnya kewajiban angsuran	Jumlah	16	48	30	6	0	100
	%	16%	48%	30%	6%	0%	100%
Total		60	355	71	14	0	500
Rata – rata		12	71	14,2	2,8	0	100
Prosentase		12%	71%	14,2%	2,8%	0%	100%

Dari hasil jawaban responden di atas menunjukkan pendapat dari 100 responden terdapat variabel Pelayanan dalam mengambil kredit dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator pelayanan yang mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian dalam hal ini keputusan pengajuan kredit bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju sebanyak 83%. Jawaban ragu – ragu dan jawaban tidak setuju 17%. Hal ini menunjukkan pelayanan mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian dalam hal ini pengajuan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- b. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan penjelasan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kredit menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 91%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju sebanyak 9%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan penjelasan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kredit.
- c. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dalam melayani nasabah kredit selalu megutamakan 5S (Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sopan Santun) menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 89%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju sebanyak 11%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dalam melayani nasabah kredit selalu megutamakan 5S (Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sopan Santun).
- d. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator pelayanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank terutama kredit menunjukkan bahwa

sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju sebanyak 88%. Jawaban ragu – ragu dan tidak setuju sebanyak 12%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank terutama kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

- e. Jawaban dari 100 responden terhadap indikator petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan pembinaan kepada nasabah kredit melalui pemberitahuan pada saat kewajiban angsuran dan member konfirmasi secara rutin atas terpenuhinya kewajiban angsuran menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 64%. Jawaban ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 36%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan pembinaan kepada nasabah kredit.
- f. Berdasarkan jawaban-jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 83% menjawab setuju dan sangat setuju terhadap indikator-indikator pelayanan. Sebanyak 17% mengatakan ragu-ragu dan mengatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu mengutamakan budaya perusahaan yaitu 5S terhadap nasabah yang mengajukan kredit.

4.2.3 Hasil Uji Instrumen Hasil Penelitian

4.2.3.1 Pengujian Validitas

Uji Validitas adalah digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

4.2.3.1.1. Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Tabel 4.20

Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Item	Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
1	Permintaan kredit karena membutuhkan kredit	0,856	0,000	Valid
2	Mencari informasi (brosur) tentang produk kredit	0,806	0,000	Valid
3	Menetapkan keputusan mengajukan permohonan kredit setelah mencari informasi	0,826	0,000	Valid
4	Mantap menjadi nasabah kredit setelah mengajukan permohonan	0,824	0,000	Valid
5	Berkeinginan untuk mengajukan kredit kembali	0,770	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan – pernyataan variabel keputusan nasabah yaitu nasabah kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang karena beranggapan bahwa membutuhkan jasa kredit (pembiayaan

keputusan kredit), mencari informasi (brosur) tentang produk kredit, menetapkan keputusan mengajukan permohonan kredit setelah mencari informasi, mantap menjadi nasabah kredit setelah mengajukan permohonan, berkeinginan untuk mengajukan kredit kembali menunjukkan bahwa valid karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05 sehingga semua item pernyataan dapat digunakan dalam mengukur keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

4.2.3.1.2 Uji Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga

Tabel 4.21

Hasil Pengujian Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga

Item	Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
1	Suku bunga dibandingkan dengan bank lain	0,876	0,000	Valid
2	Biaya administrasi	0,852	0,000	Valid
3	Biaya provisi	0,889	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan – pernyataan variabel keputusan nasabah yaitu menjadi nasabah kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang karena beranggapan bahwa tingkat suku yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan bank lain, biaya administrasi relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan bank lain, biaya provisi relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan bank lain menunjukkan bahwa signifikansinya kurang dari 0,05 sehingga semua item pernyataan dapat digunakan dalam mengukur tingkat suku bunga.

4.2.3.1.3 Uji Validitas Variabel Prosedur Kredit

Tabel 4.22

Hasil Pengujian Validitas Variabel Prosedur Kredit

Item	Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
1	Proses penerimaan berkas pengajuan kredit oleh petugas berjalan dalam waktu yang singkat	0,733	0,000	Valid
2	Proses pengisian berkas permohonan kredit mudah dilakukan karena isian singkat dan jelas	0,733	0,000	Valid
3	Proses persetujuan dari bank membutuhkan waktu yang relatif cepat	0,742	0,000	Valid
4	Proses pencairan kredit berjalan dengan waktu yang relatif cepat	0,552	0,000	Valid
5	Persyaratan administrasi dalam pengambilan kredit tidak memberatkan sehingga masih cukup mudah untuk dipenuhi	0,480	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas melalui pernyataan – pernyataan prosedur kredit menunjukkan bahwa proses penerimaan berkas pengajuan kredit oleh petugas berjalan dalam waktu singkat, proses pengisian berkas permohonan kredit mudah dilakukan karena isian singkat dan jelas, proses persetujuan dari bank membutuhkan waktu yang relatif cepat, proses pencairan kredit berjalan dengan waktu yang relatif cepat, persyaratan administrasi dalam pengambilan kredit tidak memberatkan sehingga cukup mudah untuk dipenuhi menunjukkan

signifikansinya kurang dari 0,05 sehingga semua item pernyataan dapat digunakan dalam mengukur prosedur kredit.

4.2.3.1.4 Uji Validitas Variabel Lokasi

Tabel 4.23

Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi

Item	Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
1	Penentuan lokasi yang strategis sehingga nasabah dengan mudah dalam pencapaiannya (aksesibilitas)	0,873	0,000	Valid
2	Lokasi yang memberikan kemudahan dalam pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring komunikasi dan teknologi	0,870	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas melalui pernyataan – pernyataan variabel lokasi yaitu penentuan lokasi yang strategis sehingga nasabah dengan mudah pencapaian (aksesibilitas), lokasi yang memberikan kemudahan dalam pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring komunikasi dan teknologi, menunjukkan bahwa signifikansinya kurang dari 0,005 sehingga semua item pernyataan dapat digunakan dalam mengukur lokasi.

4.2.3.1.5 Uji Validitas Variabel Pelayanan

Tabel 4.24

Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelayanan

Item	Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
1	Pelayanan yang mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian dalam hal ini keputusan pengajuan kredit	0,651	0,000	Valid
2	Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan penjelasan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kredit	0,692	0,000	Valid
3	Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dalam melayani nasabah kredit selalu mengutamakan 5S (Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sepenuh Hati)	0,686	0,000	Valid
4	Pelayanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank terutama kredit	0,549	0,000	Valid
5	Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan pembinaan kepada nasabah kredit melalui pemberitahuan pada saat kewajiban angsuran dan memberikan konfirmasi secara rutin atas terpenuhinya kewajiban angsuran	0,602	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas melalui pernyataan – pernyataan pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian dalam hal ini keputusan pengajuan kredit, petugas

administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan penjelasan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kredit, petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dalam melayani nasabah kredit selalu mengutamakan 5S (Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sepenuh Hati), pelayanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank terutama kredit, petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan pembinaan kepada nasabah kredit melalui pemberitahuan pada saat kewajiban angsuran dan memberikan konfirmasi secara rutin atas terpenuhinya kewajiban angsuran, menunjukkan signifikansinya kurang dari 0,05 sehingga semua item pernyataan dapat digunakan dalam mengukur pelayanan.

4.2.3.2 Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

Tabel 4.25

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	N item	Nilai <i>Alpha Cronbach on standardized items</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit	5	0,871	0,60	Reliabel
Tingkat Suku Bunga	3	0,842	0,60	Reliabel
Prosedur Kredit	5	0,648	0,60	Reliabel
Lokasi	2	0,684	0,60	Reliabel
Pelayanan	5	0,610	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* terbesar adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yaitu 0,871 sedangkan *Cronbach Alpha* terendah adalah 0,610 yaitu variabel pelayanan. Semua variabel dalam penelitian memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel adalah variabel tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan.

4.2.3.3 Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (bebas) yaitu tingkat suku bunga (X1), prosedur kredit (X2), lokasi (X3), pelayanan (X4) terhadap variabel dependen (terikat) yaitu keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y). Besarnya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen secara bersama – sama dapat dihitung dengan suatu persamaan regresi berganda. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 4.26
Hasil Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	28,374	1,763		16,098	,000
	tkd sk bunga	-,843	,120	-,587	-7,016	,000
	prosedur kredit	-,258	,167	-,126	-1,545	,126
	lokasi	-,419	,209	-,168	-2,005	,048
	pelayanan	,117	,129	,075	,905	,368

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Berdasarkan hasil persamaan linier berganda tersebut dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 28,374 - 0,843 X_1 - 0,258 X_2 - 0,419 X_3 + 0,117 X_4$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diartikan bahwa :

1. Konstanta sebesar 28,374 satuan menyatakan bahwa jika variabel independen (tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan) diasumsikan konstan menunjukkan bahwa nilai keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) yang diperoleh sebesar 28,374 yang artinya bahwa ada keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa apabila PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang tidak meningkatkan suku bunga, mempermudah prosedur kredit dan lokasi yang strategis, serta mengutamakan pelayanan bagi nasabah maka nasabah akan tetap melakukan pengambilan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
2. Koefisien variabel tingkat suku bunga (X1) bernilai negatif sebesar 0,843 dapat diartikan bahwa apabila tingkat suku bunga kredit menurun maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit meningkat.

3. Koefisien variabel Prosedur kredit (X_2) bernilai negatif sebesar 0,258 yang mengandung makna apabila prosedur kredit menurun maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit meningkat.
4. Koefisien variabel Lokasi (X_3) bernilai negatif sebesar 0.419 yang mengandung makna apabila lokasi menurun maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi yang strategis dalam aksesibilitasnya tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.
5. Koefisien variabel Pelayanan (X_4) bernilai positif sebesar 0,117 yang mengandung makna apabila pelayanan meningkat maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan apabila pelayanan yang diterapkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang mengalami perubahan yang dianggap nasabah memperlama pelayanan maka tidak akan mengurangi jumlah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel yang meliputi tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

4.2.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar menggunakan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli

apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti *R²* nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2011).

Tabel 4.27
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.477	.455	2.139

a. Predictors: (Constant), pelayanan, lokasi, prosedur kredit, tkt sk bunga

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah 0,455 atau 45,5% yang artinya keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dapat dijelaskan oleh tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan sebesar 45,5%. Sedangkan sisanya bisa saja diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini seperti 54,5% antara lain minat, kemanfaatan, pendapatan, jaminan, kondisi persaingan, kebijakan pemerintah jangka pendek dan jangka panjang.

4.2.4 Pengujian Hipotesis

4.2.4.1 Uji t (t test)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk melihat apakah secara individual tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Tabel 4.28

Hail Uji t test

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	28,374	1,763		16,098	,000
	tkr sk bunga	-,843	,120	-,587	-7,016	,000
	prosedur kredit	-,258	,167	-,126	-1,545	,126
	lokasi	-,419	,209	-,168	-2,005	,048
	pelayanan	,117	,129	,075	,905	,368

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

1. Tes hipotesis pengaruh tingkat suku bunga (X1) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y)

Berdasarkan tabel 4.28 tersebut, koefisien tingkat suku bunga sebesar -0,843 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu persen nilai tingkat suku bunga maka akan menyebabkan nilai tingkat suku bunga naik sebesar 0,843 persen.

Sedangkan setiap penurunan satu persen nilai tingkat suku bunga maka akan menyebabkan nilai tingkat suku bunga turun sebesar -0,843 persen. Sedangkan jika nilai nilai tingkat suku bunga dianggap nol atau tidak mengalami penurunan dan peningkatan atau konstan maka nilai tingkat suku bunga sebesar 4,335 persen.

Kemudian berdasarkan uji statistik t pada tabel 4.28 diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi pada tingkat suku bunga sebesar 0,000 dan nilai b1 sebesar -0,843. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit karena nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar yaitu $0,000 < 0,05$ dan negatif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit karena $\beta_1 \neq 0$ dan $\beta_1 > 0$ yaitu sebesar -0,843.

Berdasarkan uraian hasil uji statistik t tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yaitu H1: Tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit tidak dapat ditolak atau dapat diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dipengaruhi oleh tingkat suku bunga artinya bila tingkat suku bunga rendah maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit akan meningkat, sebaliknya jika tingkat suku bunga tinggi maka keputusan nasabah dalam pengambilan kredit akan cenderung menurun.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian dari Arlina Nurbaity Lubis dan Ganjang Aritha Ginting (2008) yang berjudul “Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara cabang Medan” menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permintaan.

2. Tes hipotesis pengaruh Prosedur Kredit (X2) terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit (Y)

Berdasarkan tabel 4.28 tersebut, koefisien prosedur kredit sebesar -0,258 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu persen nilai prosedur kredit maka akan menyebabkan nilai prosedur kredit naik sebesar 0,258 persen. Sedangkan setiap penurunan satu persen nilai prosedur kredit maka akan menyebabkan nilai prosedur kredit turun sebesar -0,258 persen. Sedangkan jika nilai prosedur kredit dianggap nol atau tidak mengalami penurunan dan peningkatan atau konstan maka nilai prosedur kredit sebesar 28,374 persen.

Kemudian berdasarkan uji statistik t pada tabel 4.28 diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi pada prosedur kredit sebesar 0,126 dan nilai b_1 sebesar -0,258. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar yaitu $0,126 > 0,05$ dan negatif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit karena $\beta_1 \neq 0$ dan $\beta_1 > 0$ yaitu sebesar -0,258.

Berdasarkan uraian hasil uji statistik t tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yaitu H_2 : Prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit tidak dapat diterima atau ditolak.

Dengan demikian apabila PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang tidak memberikan penambahan kemudahan prosedur kredit bagi calon nasabah kredit, nasabah akan tetap mengambil kredit atau akan tetap terjadi permintaan kredit. Hal tersebut kemungkinan besar terjadi karena dalam kondisi membutuhkan kredit calon nasabah kredit akan berusaha keras untuk dapat memenuhi prosedur kredit yang harus dipenuhi dalam mengambil kredit.

3. Tes hipotesis pengaruh Lokasi (X3) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y)

Berdasarkan tabel 4.28 tersebut, koefisien lokasi sebesar -0,419 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu persen nilai lokasi maka akan menyebabkan nilai prosedur kredit naik sebesar 0,419 persen. Sedangkan setiap penurunan satu persen nilai lokasi maka akan menyebabkan nilai lokasi turun sebesar -0,419 persen. Sedangkan jika nilai lokasi dianggap nol atau tidak mengalami penurunan dan peningkatan atau konstan maka nilai lokasi sebesar 28,374 persen.

Kemudian berdasarkan uji statistik t pada tabel 4.28 diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi pada lokasi sebesar 0,048 dan nilai b1 sebesar -0,419. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar yaitu $0,048 < 0,05$ dan positif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit karena $\beta_1 \neq 0$ dan $\beta_1 > 0$ yaitu sebesar -0,419.

Berdasarkan uraian hasil uji statistik t tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yaitu H_3 : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit tidak dapat ditolak atau dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sa'adah (2010) menyimpulkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan konsumen mengambil kredit modal kerja rekening koran pada PT. Bank Jatim.

4. Tes hipotesis pengaruh Pelayanan (X4) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y)

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai thitung untuk variabel pelayanan sebesar 0,117 dengan signifikan sebesar 0,368 lebih besar dari 0,05, berarti tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit atau H_4 dalam penelitian ini ditolak.

Dengan demikian apabila pelayanan yang diterapkan oleh PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang tidak dilakukakn perubahan, kemungkinan besar calon nasabah kredit akan tetap mengambil kredit walaupun pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan pelayanan baerasal dari pihak bank dimana kondisi nasabah membutuhkan kredit, oleh karena itu sama sekali tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

4.2.4.2 Uji F (F test)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan pengaruh variabel + variabel independen (tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah dalam pengambilan kredit) secara simultan (bersama – sama).

Dari perhitungan menggunakan Program SPSS diperoleh hasil Uji F sebagai berikut:

Tabel 4.29
Hasil Uji F (F Test)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.213	4	98.053	21.647	.000 ^a
	Residual	434.697	95	4.576		
	Total	830.910	99			

a. Predictors: (Constant), pelayanan, lokasi, prosedur kredit, tkt sk bunga

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F hitung = 28,374 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga mampu menolak H_0 artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel tingkat suku bunga (X1), prosedur kredit (X2), lokasi (X3), pelayanan (X4) terhadap variabel keputusan nasabah dalam pengambilan kredit (Y) secara serentak. Dengan demikian tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit.

STIE BPD Jateng

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Hal ini dibuktikan dari pengujian statistik diperoleh hasil bahwa Tingkat Suku Bunga signifikan pada 0,000 atau $p\text{-value} < 0,05$ artinya bahwa hipotesis penelitian ini diterima.

2. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Hal ini dibuktikan dari pengujian statistik diperoleh Prosedur Kredit signifikan pada 0,126 atau $p\text{-value} > 0,05$ artinya bahwa hipotesis penelitian ini ditolak.

3. Terdapat pengaruh signifikan antara Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit.

Hal ini dibuktikan dari pengujian statistik diperoleh hasil bahwa Lokasi signifikan pada 0,048 atau $p\text{-value} < 0,05$ artinya bahwa hipotesis penelitian ini diterima.

4. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Hal ini dibuktikan dari pengujian statistik diperoleh hasil bahwa Pelayanan signifikan 0,368 atau $p\text{-value} > 0,05$ artinya bahwa hipotesis ini ditolak.

5. Terdapat pengaruh secara simultan antara Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit, Lokasi, Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

Hal ini dibuktikan dari pengujian statistik bahwa secara simultan tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan signifikan 0,000 atau $p\text{-value} < 0,05$. Hanya tingkat suku bunga dan lokasi yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dilihat dari uji t test yang menunjukkan bahwa signifikansi masing – masing variabel sebesar 0,000 dan 0,048.

5.2. Saran – Saran

5.2.1. Saran untuk PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran – saran yang dapat diberikan untuk PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang yaitu :

1. Sebelum mengambil kredit nasabah mencari informasi terlebih dahulu, sehingga bagian kredit diharapkan member penjelasan yang cukup jelas dan mendetail kepada calon nasabah kredit.
2. Agar Bank Jateng dapat bersaing maka harus memperhatikan kondisi bank – bank pesaing terkait tingkat suku bunga, karena nasabah sangat memperhatikan tingkat suku bunga sebelum memutuskan untuk mengambil kredit.
3. Lokasi yang strategis dapat dengan mudah dijangkau oleh nasabah sehingga harus dipertahankan.
4. Prosedur kredit sudah sesuai dengan prinsip kerja bagian kredit yang dapat memberikan pelayanan dengan cepat sehingga harus dipertahankan.

5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya tingkat suku bunga, prosedur kredit, lokasi, pelayanan. Alangkah lebih baiknya kepada peneliti – peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dengan menambah variabel penelitian misalnya tingkat inflasi, pendapatan,

jaminan, minat, kemanfaatan, kondisi persaingan, kebijakan pemerintah jangka pendek dan jangka panjang.

5.2.3. Implikasi Manajerial

Dari penelitian diatas diambil implikasi sebagai berikut:

Kredit dapat digolongkan menjadi 2 macam yaitu kredit konsumtif dan produktif. Dewasa ini kredit konsumtif lebih mendominasi daripada kredit produktif. PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang adalah salah satu bank yang penghasilannya terbesar pada kredit konsumtif, dengan memberikan kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang memiliki peranan dalam mensejahterakan masyarakat terutama masyarakat regional Semarang. Namun dengan adanya rancangan dari BPDSI untuk mengembangkan Bank Jateng sebagai Regional Champion Bank yang salah satu pilarnya yaitu mendukung pembangunan daerah artinya memberikan kredit produksi.

Untuk langkah kedepannya diharapkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dapat lebih meningkatkan penyaluran kredit pada kredit produktif. Dengan memberikan kredit produktif kepada masyarakat Semarang akan dapat mendorong kegiatan perekonomian yaitu dengan bisa dibukanya lapangan pekerjaan baru yang bisa menyerap tenaga kerja sehingga dapat ikut mensejahterakan masyarakat Semarang.

Selain itu tingkat suku bunga yang bersaing, prosedur kredit yang mudah dan cepat, lokasi yang strategis dan pelayanan yang memadai untuk penyaluran kredit harus tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan agar dapat memberikan keuntungan yang lebih bagi PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia, Iktisar Ketentuan-Ketentuan Perbankan Indonesia (IPKI), Jilid V Tentang Perkreditan, BI, 1995, Jakarta.
- Departemen Keuangan, Undang - undang Nomor 7 Tentang Perbankan, Mitra Handayani, 1992, Jakarta.
- F.E. Perry, Sistem Perbankan Modern, HANINDITA, Yogyakarta.
- Firdaus, Rachmat, Drs., M. Si., Manajemen Perkreditan Bank Umum, ALFABETA, 2004, Bandung.
- Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS, Badan Penelitian Universitas Diponegoro, 2006, Semarang.
- Hasan, Iqbal, Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Bumi Aksara, 2004, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, Dasar – Dasar Perbankan, PT. Bumi Aksara, 2007, Jakarta.
- J, Supranto, Proposal Penelitian Dengan Contoh, Salemba, 2004, Jakarta.
- Kasmir, Pemasaran Bank, PT. Raja Grafindo Persada, 2005, Jakarta.
- Kasmir, Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Edisi keenam, Rajagrafindo Persada, 2005, Jakarta.
- Kasmir, Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Baru, Rajagrafindo Persada, 2006, Jakarta.
- Kasmir, Manajemen Perbankan, Rajagrafindo Persada, 2007, Jakarta.
- Kasmir, Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi, Rajagrafindo Persada, 2010, Jakarta.
- Kotler, Philip, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga, 2001, Jakarta.
- Koter, Philip dan Armstrong, Gary, Prinsip – prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1, Erlangga, 2008, Jakarta.
- Lubis, Arlina Nurbaity, Ganjang Arihta, Analisis Faktor – faktor yang memengaruhi permintaan kredit PT. Bank Tabungan Negara cabang

Medan, Jurnal Manajemen Bisnis Volume 1, Nomor 2 Mei 2008 ISSN: 1978-8339, 2008.

Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, 2006, Jakarta.

Mulyono, Teguh Pudjo, Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersial, BPFE, 1993, Yogyakarta.

Nasir, Moh., Ph. D, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Edisi Keenam, 2005, Bogor

Rimsky K. Judisseno, Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002, Jakarta.

SE No. 22/133/UPG Tanggal 1 Desember 1989.

S.K Dir BI No 23/69/Kep/Dir Tanggal 28 Februari 1991.

Sinungan, Muchdarsyah, Dasar-Dasar dan Teknik Manajemen Kredit, Bina Aksara, 1987, Jakarta.

Sinungan, Muchdarsyah, Strategi Pemasaran Bank, 1994, Jakarta.

Sukirno, Sadono, Teori Ekonomi, Gramedia, 2003, Jakarta.

Suyatno, Thomas, Dasar-Dasar Perkreditan, 1995.

Suyatno, Thomas dan Djahaepah T. Marala, Kelembagaan Perbankan, 1997.

Tjiptono, Fandy, Pemasaran Jasa, Banyumedia Publishing, 2005, Malang.

Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Wasir, Perbankan Pendekatan Manajerial, 1994.

Wahyono, Sentot Imam, Manajemen Pemasaran Bank, Graha Ilmu, Edisi Pertama, 2010, Yogyakarta.

www.bi.go.id

www.bankjateng.co.id

www.wikipedia.org

www.bebas.vlsm.org

LAMPIRAN

STIE BPD Joleng

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak / Ibu / Saudara

Di tempat

Bersama ini kami,

Nama : Maretha Noer Setya Rachmadhanny

NIM : 1M081200

Keterangan : Mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen STIE Bank
BPD Jateng

Untuk keperluan penelitian yang akan saya lakukan, maka saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi kuesioner ini. Semua informasi yang tertuang dalam kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

Maretha Noer Setya Rachmadhanny

Kami mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk dapat mengisi daftar pertanyaan di bawah ini yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Bapak/ Ibu/ Saudara dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

No. responden : (diisi oleh peneliti)

Identitas Responden

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dan berilah tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara.

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : L / P (lingkari pilihan anda)
4. Status pernikahan :
 - a. Menikah
 - b. Belum Menikah
 - c. Janda/ Duda
5. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Pelajar
 - d. Pensiun
6. Pendidikan terakhir :

a. SD	d. Diploma
b. SMP /MTS	e. Sarjana /S1
c. SMA /SMK	f. Lainnya

7. Penghasilan Per bulan :
- a. < Rp. 1000.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
 - c. Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
 - d. Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
 - e. > Rp. 4.000.000
8. Lama menjadi nasabah kredit :
- a. < 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 3 - < 6 tahun
 - d. > 6 tahun
9. Berapa kali mengambil kredit di Bank Jateng
- a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. > 3 kali
10. Jumlah tanggungan dalam keluarga
- a. 1 anak
 - b. 2 anak
 - c. 3 anak
 - d. > 3 anak
11. Penggunaan kredit :
- a. Pembelian kendaraan rumah
 - b. Pembelian peralatan rumah tangga
 - c. Pembelian / renovasi
 - d. Lainnya
12. Apakah ada jaminan tambahan yang harus disertakan
- a. Ya
 - b. Tidak
13. Bagaimanakah cara pembayaran angsuran
- a. Potong gaji
 - b. Tabungan
 - c. Membayar sendiri
14. Metode pembayaran angsuran
- a. Tetap
 - b. Menurun
15. Apakah memiliki hubungan dengan bank lain (terkait kredit) ?
- a. Punya
 - b. Tidak punya

Di bawah ini terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang.

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dan berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju (5) R = Ragu - ragu (3)

S = Setuju (4) TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

I. KEPUTUSAN NASABAH

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Keputusan saya menjadi nasabah kredit Bank Jateng karena saya beranggapan bahwa saya membutuhkan jasa kredit (pembiayaan kredit)					
2.	Sebelum saya menjadi nasabah kredit Bank Jateng, saya mencari informasi (brosur) tentang produk kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang					
3.	Setelah saya mencari informasi saya menetapkan keputusan mengajukan permohonan kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang					
4.	Setelah saya mengajukan permohonan kredit, saya mantap menjadi nasabah kredit di PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang					
5.	Setelah saya menjadi nasabah kredit Bank Jateng, saya ingin menggunakan kembali produk dari PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang					

II. TINGKAT SUKU BUNGA

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Tingkat suku bunga kredit yang ditawarkan PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang lebih rendah dibandingkan dengan bank yang lain					
2.	Biaya administrasi relatif rendah jika disbanding dengan bank lain					
3.	Biaya provisi relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan bank lain					

III. PROSEDUR KREDIT

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Proses penerimaan berkas pengajuan kredit oleh petugas berjalan dalam waktu yang singkat					
2.	Proses pengisian berkas permohonan kredit mudah dilakukan karena isian singkat dan jelas					
3.	Proses persetujuan dari bank membutuhkan waktu yang relatif cepat					
4.	Proses pencairan kredit berjalan dengan waktu yang relatif cepat					
5.	Persyaratan administrasi dalam pengambilan kredit tidak memberatkan sehingga masih cukup mudah untuk dipenuhi					

IV. LOKASI

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Penentuan lokasi yang strategis sehingga nasabah dengan mudah dalam pencapaiannya (aksesibilitas)					
2.	Lokasi yang memberikan kemudahan dalam pemasangan dan ketersambungan dengan jejaring komunikasi dan teknologi					

V. PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelayanan yang mampu memikat nasabah untuk melakukan keputusan pembelian dalam hal ini keputusan pengajuan kredit					
2.	Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan penjelasan dengan baik dalam hal penyampaian informasi kredit					
3.	Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang dalam melayani nasabah kredit selalu mengutamakan 5S (Senyum, Salam, Sopan Santun, Semangat, dan Sepenuh Hati)					
4.	Pelayanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para nasabah dalam memanfaatkan produk dan jasa bank terutama kredit					
5.	Petugas administrasi kredit PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang selalu memberikan pembinaan kepada nasabah kredit melalui pemberitahuan pada saat kewajiban angsuran dan memberikan konfirmasi secara rutin atas terpenuhnya kewajiban angsuran					



STIE BPD Jateng

Correlations

		keputusan nasabah	KEPUTUSAN NASABAH	KEPUTUSAN NASABAH	KEPUTUSAN NASABAH	KEPUTUSAN NASABAH	KEPUTUSAN NASABAH
keputusan nasabah	Pearson	1	.856**	.806**	.826**	.824**	.770**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUTUSAN NASABAH	Pearson	.856**	1	.631**	.740**	.666**	.499**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUTUSAN NASABAH	Pearson	.806**	.631**	1	.588**	.533**	.511**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUTUSAN NASABAH	Pearson	.826**	.740**	.588**	1	.590**	.484**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUTUSAN NASABAH	Pearson	.824**	.666**	.533**	.590**	1	.592**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KEPUTUSAN NASABAH	Pearson	.770**	.499**	.511**	.484**	.592**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

		tkt sk bunga	TKT SK BUNGA	TKT SK BUNGA	TKT SK BUNGA
tkt sk bunga	Pearson Correlation	1	.876**	.852**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
TKT SK BUNGA	Pearson Correlation	.876**	1	.616**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
TKT SK BUNGA	Pearson Correlation	.852**	.616**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TKT SK BUNGA	Pearson Correlation	.889**	.698**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		prosedur kredit	PROSEDUR KREDIT	PROSEDUR KREDIT	PROSEDUR KREDIT	PROSEDUR KREDIT	PROSEDUR KREDIT
prosedur kredit	Pearson Correlation	1	.733**	.733**	.742**	.552**	.480**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PROSEDUR KREDIT	Pearson Correlation	.733**	1	.579**	.554**	.186	.120
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.064	.236
	N	100	100	100	100	100	100
PROSEDUR KREDIT	Pearson Correlation	.733**	.579**	1	.452**	.121	.263**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.231	.008
	N	100	100	100	100	100	100
PROSEDUR KREDIT	Pearson Correlation	.742**	.554**	.452**	1	.283**	.103
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.004	.309
	N	100	100	100	100	100	100
PROSEDUR KREDIT	Pearson Correlation	.552**	.186	.121	.283**	1	.099
	Sig. (2-tailed)	.000	.064	.231	.004		.325
	N	100	100	100	100	100	100
PROSEDUR KREDIT	Pearson Correlation	.480**	.120	.263**	.103	.099	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.236	.008	.309	.325	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

[DataSet1]

Correlations

		lokasi	LOKASI	LOKASI
lokasi	Pearson Correlation	1	.873**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
LOKASI	Pearson Correlation	.873**	1	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
LOKASI	Pearson Correlation	.870**	.520**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Correlations

Correlations

		pelayana n	PELAYAN AN	PELAYAN AN	PELAYAN AN	PELAYAN AN	PELAYAN AN
pelayanan	Pearson Correlation	1	.651**	.692**	.686**	.549**	.602**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PELAYAN AN	Pearson Correlation	.651**	1	.532**	.353**	.169	.074
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.093	.467
	N	100	100	100	100	100	100
PELAYAN AN	Pearson Correlation	.692**	.532**	1	.472**	.110	.213*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.275	.033
	N	100	100	100	100	100	100
PELAYAN AN	Pearson Correlation	.686**	.353**	.472**	1	.274**	.188
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.006	.061
	N	100	100	100	100	100	100
PELAYAN AN	Pearson Correlation	.549**	.169	.110	.274**	1	.216*
	Sig. (2-tailed)	.000	.093	.275	.006		.031
	N	100	100	100	100	100	100
PELAYAN AN	Pearson Correlation	.602**	.074	.213*	.188	.216*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.467	.033	.061	.031	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.871	.875	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUTUSAN NASABAH	3.94	.649	100
KEPUTUSAN NASABAH	3.81	.761	100
KEPUTUSAN NASABAH	3.91	.683	100
KEPUTUSAN NASABAH	4.02	.681	100
KEPUTUSAN NASABAH	3.85	.783	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUTUSAN NASABAH	15.59	5.598	.774	.657	.827
KEPUTUSAN NASABAH	15.72	5.416	.677	.471	.850
KEPUTUSAN NASABAH	15.62	5.592	.723	.586	.838
KEPUTUSAN NASABAH	15.51	5.606	.720	.543	.839
KEPUTUSAN NASABAH	15.68	5.513	.616	.411	.866

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.53	8.393	2.897	5

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.843	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TKT SK BUNGA	3.69	.720	100
TKT SK BUNGA	3.84	.775	100
TKT SK BUNGA	3.89	.815	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TKT SK BUNGA	7.73	2.037	.733	.544	.758
TKT SK BUNGA	7.58	2.004	.666	.444	.819
TKT SK BUNGA	7.53	1.807	.727	.540	.761

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.42	4.064	2.016	3

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.648	.656	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PROSEDUR KREDIT	3.97	.413	100
PROSEDUR KREDIT	3.95	.458	100
PROSEDUR KREDIT	3.97	.481	100
PROSEDUR KREDIT	3.96	.511	100
PROSEDUR KREDIT	4.06	.445	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PROSEDUR KREDIT	15.94	1.491	.557	.445	.528
PROSEDUR KREDIT	15.96	1.433	.531	.397	.531
PROSEDUR KREDIT	15.94	1.390	.531	.366	.528
PROSEDUR KREDIT	15.95	1.644	.244	.088	.676
PROSEDUR KREDIT	15.85	1.785	.202	.076	.681

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.91	2.224	1.491	5

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.684	.684	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LOKASI	3.72	.668	100
LOKASI	3.74	.661	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOKASI	3.74	.437	.520	.270	.
LOKASI	3.72	.446	.520	.270	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.46	1.342	1.158	2

STIE BPPD Jateng

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.610	.637	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PELAYANAN	3.85	.609	100
PELAYANAN	4.03	.481	100
PELAYANAN	4.02	.531	100
PELAYANAN	4.04	.549	100
PELAYANAN	3.82	.744	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PELAYANAN	15.91	2.305	.389	.309	.542
PELAYANAN	15.73	2.401	.512	.396	.496
PELAYANAN	15.74	2.336	.479	.284	.502
PELAYANAN	15.72	2.587	.287	.117	.592
PELAYANAN	15.94	2.299	.241	.092	.645

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.76	3.396	1.843	5

Descriptives

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
keputusan nasabah	100	19.53	2.897
tkk sk bunga	100	11.42	2.016
Valid N (listwise)	100		

Correlations

[DataSet1]

Correlations

		keputusan nasabah	tkk sk bunga
keputusan nasabah	Pearson Correlation	1	.662**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	100	100
tkk sk bunga	Pearson Correlation	.662**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tkt sk bunga ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 ^a	.438	.432	2.183

a. Predictors: (Constant), tkt sk bunga

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364.077	1	364.077	76.429	.000 ^a
	Residual	466.833	98	4.764		
	Total	830.910	99			

a. Predictors: (Constant), tkt sk bunga

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.667	1.262		6.870	.000		
	tkt sk bunga	.951	.109	.662	8.742	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	tkt sk bunga
1	1	1.985	1.000	.01	.01
	2	.015	11.474	.99	.99

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Descriptive

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
keputusan nasabah	100	19.53	2.897
prosedur kredit	100	19.91	1.491
Valid N (listwise)	100		

Correlations

[DataSet1]

Correlations

		keputusan nasabah	prosedur kredit
keputusan nasabah	Pearson Correlation	1	.151
	Sig. (1-tailed)		.066
	N	100	100
prosedur kredit	Pearson Correlation	.151	1
	Sig. (1-tailed)	.066	
	N	100	100

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prosedur kredit	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.151 ^a	.023	.013	2.878

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.052	1	19.052	2.300	.133 ^a
	Residual	811.858	98	8.284		
	Total	830.910	99			

a. Predictors: (Constant), prosedur kredit

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.673	3.873		3.531	.001		
	prosedur kredit	.294	.194	.151	1.517	.133	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	prosedur kredit
1	1	1.997	1.000	.00	.00
	2	.003	26.872	1.00	1.00

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Descriptives

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
keputusan nasabah	100	19.53	2.897
Lokasi	100	7.46	1.158
Valid N (listwise)	100		

Correlations

[DataSet1]

Correlations

		keputusan nasabah	lokasi
keputusan nasabah	Pearson Correlation	1	.435**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	100	100
Lokasi	Pearson Correlation	.435**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	lokasi ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.435 ^a	.189	.181	2.621

a. Predictors: (Constant), lokasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.445	1	157.445	22.911	.000 ^a
	Residual	673.465	98	6.872		
	Total	830.910	99			

a. Predictors: (Constant), lokasi

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.408	1.717		6.645	.000		
	Lokasi	1.089	.227	.435	4.787	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	lokasi
1	1	1.988	1.000	.01	.01
	2	.012	13.022	.99	.99

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Descriptive

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
keputusan nasabah	100	19.53	2.897
Pelayanan	100	19.76	1.843
Valid N (listwise)	100		

Correlations

[DataSet1]

Correlations

		keputusan nasabah	pelayanan
keputusan nasabah	Pearson Correlation	1	.124
	Sig. (1-tailed)		.109
	N	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	.124	1
	Sig. (1-tailed)	.109	
	N	100	100

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.124 ^a	.015	.005	2.889

a. Predictors: (Constant), pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.845	1	12.845	1.539	.218 ^a
	Residual	818.065	98	8.348		
	Total	830.910	99			

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.668	3.127		5.011	.000		
	pelayanan	.195	.158	.124	1.240	.218	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	pelayanan
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	21.599	1.00	1.00

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan, lokasi, prosedur kredit, tkt sk bunga	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.475	.453	2.143

a. Predictors: (Constant), pelayanan, lokasi, prosedur kredit, tkt sk bunga

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	394.636	4	98.659	21.483	.000 ^a
	Residual	436.274	95	4.592		
	Total	830.910	99			

a. Predictors: (Constant), pelayanan, lokasi, prosedur kredit, tkt sk bunga

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.335	3.317		1.307	.194		
	tkt sk bunga	.852	.121	.593	7.074	.000	.786	1.273
	prosedur kredit	.223	.156	.115	1.427	.157	.853	1.172
	lokasi	.422	.209	.169	2.014	.047	.788	1.269
	pelayanan	-.108	.129	-.068	-.837	.405	.825	1.212

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	tkt sk bunga	prosedur kredit	lokasi	pelayanan
1	1	4.955	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.023	14.581	.02	.54	.03	.08	.04
	3	.014	18.727	.00	.44	.00	.91	.01
	4	.005	31.893	.12	.01	.19	.01	.95
	5	.003	42.903	.86	.01	.78	.00	.00

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.89	23.23	19.53	1.997	100
Residual	-5.617	5.705	.000	2.099	100
Std. Predicted Value	-2.824	1.851	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.621	2.662	.000	.980	100

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Descriptives

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
keputusan nasabah	100	19.53	2.897
tkl sk bunga	100	11.42	2.016
prosedur kredit	100	19.91	1.491
Lokasi	100	7.46	1.158
Pelayanan	100	19.76	1.843
Valid N (listwise)	100		

STIE BPD Jateng

Correlations

[DataSet1]

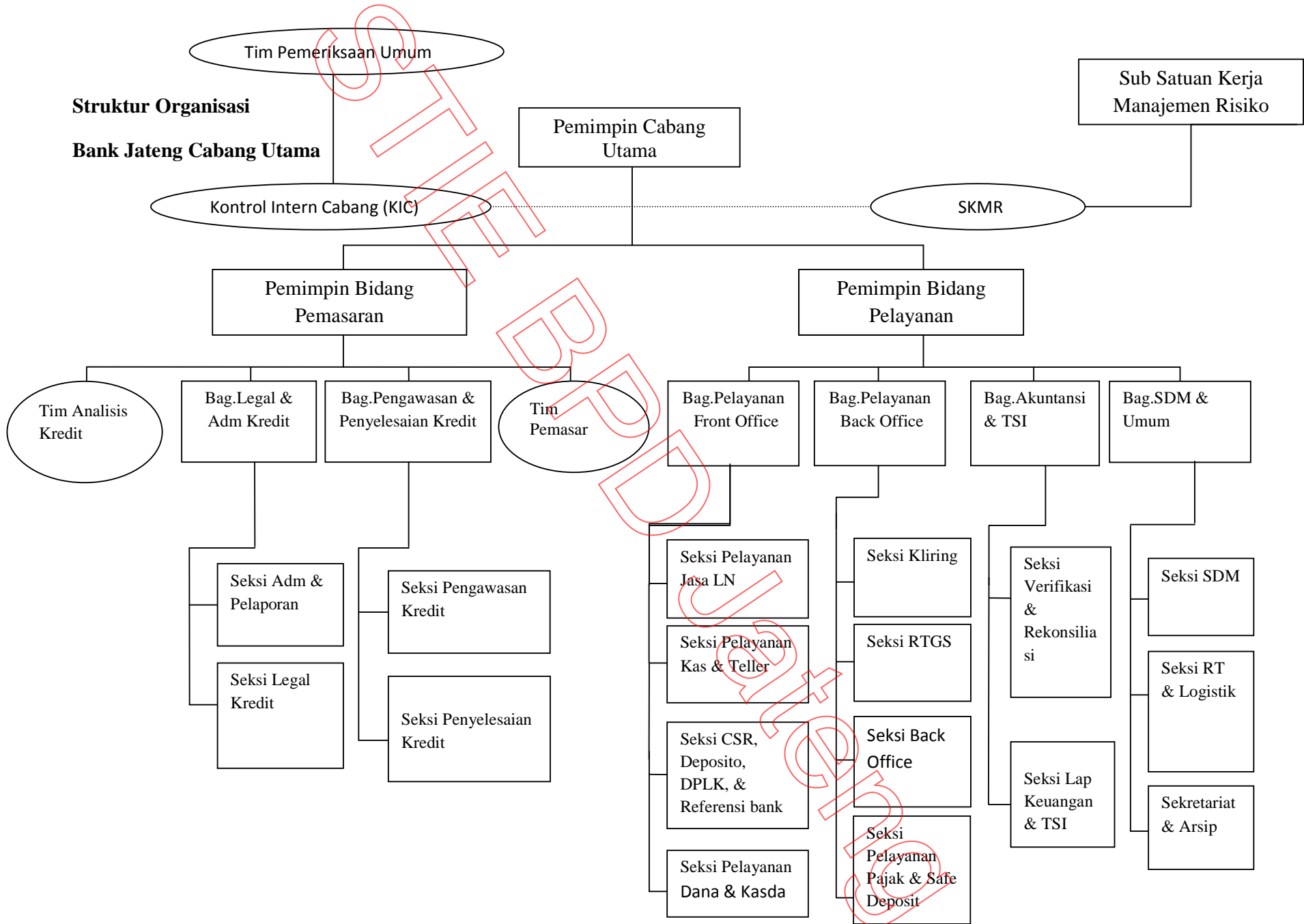
Correlations

		keputusan nasabah	tkt sk bunga	prosedur kredit	lokasi	pelayana n
keputusan nasabah	Pearson	1	.662**	.151	.435**	.124
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)		.000	.066	.000	.109
	N	100	100	100	100	100
tkt sk bunga	Pearson	.662**	1	.066	.444**	.201*
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	.000		.256	.000	.022
	N	100	100	100	100	100
prosedur kredit	Pearson	.151	.066	1	.135	.374**
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	.066	.256		.090	.000
	N	100	100	100	100	100
lokasi	Pearson	.435**	.444**	.135	1	.180*
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.090		.037
	N	100	100	100	100	100
pelayanan	Pearson	.124	.201*	.374**	.180*	1
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	.109	.022	.000	.037	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**Struktur Organisasi
Bank Jateng Cabang Utama**



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Maretha Noer Setya Rachmadhanny
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 29 Maret 1990
Alamat : Jl. Lemponsari Barat V/ 562
Semarang – 50231
Status : Belum Menikah
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam

Pendidikan Formal

2008 – 2012 : STIE Bank BPD Jateng Semarang
2005 – 2008 : SMA Kesatrian 2 Semarang
2002 – 2005 : SMP Negeri 10 Semarang
1996 – 2002 : SD Kristen Gergaji Semarang