

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN
KREDIT PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MATARAM
TAHUN 2019**

***THE EFFECT OF SERVICE SYSTEM SAND CREDIT PROCEDURES ON
CUSTOMER DECISIONS IN TAKING CREDIT AT THE BRANCH OF
SYARIAH MANDIRI BANK, MATARAM, 2019***



OLEH :

**GITA ADE KAMULA PUTRI
NIM. 21412A0176**

**KONSENTRASI PERBANKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MATARAM TAHUN 2019**

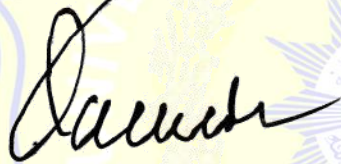
Oleh :

GITA ADE KAMULA PUTRI
NIM. 21412A0176

Skripsi ini saya susun dalam rangka memenuhi dan melengkapi persyaratan untuk meraih gelar sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah mendapat persetujuan pada tanggal, Agustus 2020

DOSEN PEMBIMBING I



Drs. Mintasrihardi, MH

NIDN: 0830016101

DOSEN PEMBIMBING II


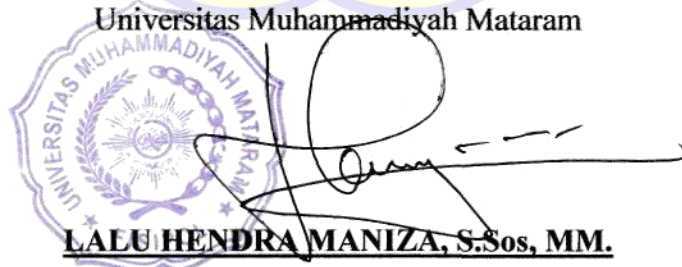


Nurul Hidayati Indra Ningsih SE, MM

NIDN: 0806039101

Menyetujui:

Ketua program studi administrasi bisnis
Fakultas ilmu social dan ilmu politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



LALU HENDRA MANIZA, S.Sos, MM.

NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MATARAM TAHUN 2019**

Oleh :

GITA ADE KAMULA PUTRI

NIM. 21412A0176

Telah diuji oleh tim penguji pada tanggal berikut :

Mataram, 19 Agustus 2020

Dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Tim Penguji :

1. **Drs. Mintasrihardi, MH**
NIDN : 0830016101

(PU) ()

2. **Nurul Hidayati Indra Ningsih SE, MM**
NIDN :0806039101

(PP) ()

3. **Sulhan Hadi, SE,MM**
NIDN : 0813038202

(PN) ()

Mengetahui
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas muhammadiyah mataram
Dekan,


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.

NIDN.0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gita Ade Kamula Putri

Nim : 21412A0176

Jenjang : S-1 (Strata 1)

Prodi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : “Pengaruh sistem pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank syariah mandiri cabang mataram tahun 2019”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “pengaruh sistem pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank syariah mandiri cabang mataram” benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan penguji, bukan merupakan hasil pemikiran orang lain. Jika dikemudian hari terbukti merupakan tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Mataram, Agustus 2020




Gita Ade Kamula Putri



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website: <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail: upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Ade Kamula Putri
NIM : 21412A0176
Tempat/Tgl Lahir : Empang, 27 Maret 1996
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085238713591
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh sistem Pelajaran dan Prosedur Kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Syariah Mandiri cabang Mataram tahun 2019

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 7 September 2020

Penulis



Gita Ade Kamula Putri
NIM. 21412A0176

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Gita ade kamula putri, lahir di Empang, pada tanggal 27 maret 1996. Anak pasangan bapak Supratman (Alm) dan ibu Lus dewi marhama. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Empang pada tahun 2003 dan lulus tahun 2008, Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Empang dan lulus tahun 2011, kemudian menempuh Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Sumbawa dan lulus tahun 2014, penulis melanjutkan ke perguruan tinggi swasta dan terdaftar sebagai mahasiswa Strata 1(S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

MOTTO

The Experience is the best teacher

“Janganlah pernah menyerah ketika anda mampu berusaha lagi. Tidak ada kata berakhir sampai anda berhenti mencoba.”

-Brian Dyson-

You'll never walk alone

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya saya yang jauh dari kata sempurna ini, khususnya kepada kedua orang tua saya.

Bapak Supratman (Alm)

&

Ibu Lus Dewi Marhama

Atas segala doa, kesabaran, motivasi, nasehat, pengertian dan kasih sayang yang tiada hentinya bapak dan ibu berikan kepada saya hingga saya bisa menyelesaikan studi saya.

Terima kasih banyak untuk segalanya, dan betapa bersyukur saya untuk itu.

Tak lupa terima kasih juga buat saudara-saudaraku, keluargaku, teman-teman ku atas supportnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat, taupiq, hidayah dan inayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MATARAM TAHUN 2019”. Pembuatan proposal ini untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk mencapai kebulatan program studi Strata Satu (S1) pada program studi Adminitrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan proposal inipenulis telah banyak mendapatkan bantuan moril dan material yang tidak ternilai.Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M. Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Lalu Hendra Maniza S.Sos, MM selaku Kaprodi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs.Mintasrihardi, MH selaku Dosen Pembimbing Utama Terima kasih atas bimbingan dan masukan yang penulis dapatkan dari selama penyusunan proposal ini.

5. Ibu Nurul Hidayati Indra Ningsih SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping. Terima kasih atas bimbingan dan masukan yang penulis dapatkan dari selama penyusunan proposal ini.
6. Kedua Orang tua, bapak Supratman (alm) dan Ibu Lus Dewi Marhama yang selalu memberikan doa dan dukungan serta motivasi kepada penulis.
7. Rekan-rekan yang senasib dan seperjuangan yang telah memberikan bantuan, masukan, kritikan dan saran-saran.

Penulis sangat menyadari dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membantu akan sangat penulis harapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan selanjutnya. Dan semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Mataram, Agustus 2020

Gita Ade Kamula Putri
21412A0176

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN
KREDIT PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MATARAM
TAHUN 2019**

ABSTRAK

Oleh

Gita Ade Kamula Putri

NIM. 21412A0176

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh sistem pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di bank syariah mandiri, dan (2) pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di bank syariah mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner atau angket yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pernyataan yang terinci dan lengkap untuk dibagikan kepada responden. Hasil penelitian pada taraf signifikan 5% menunjukkan bahwa: (1) sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank syariah, dibuktikan dari nilai t_{hitung} adalah **4,514** lebih besar dari nilai t_{tabel} adalah **1,99045** dan tingkat signifikansi adalah **0,000**, dan (2) prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada bank syariah mandiri, dibuktikan dari nilai t_{hitung} adalah **0,803** lebih kecil dari t_{tabel} adalah **1,99045** dan hasil signifikansi adalah **0,424**.

Kata Kunci : Sistem pelayanan, prosedur kredit, keputusan pengambilan kredit.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHANSURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 landasan teori.....	6
2.2.1 Pengertian bank	6
2.2.1.1 Bank syariah	7
2.2.1.2 Perbedaan bank syariah dan bank konvensional	8
2.2.2 Produk bank syariah	9
2.2.3 kredit.....	15
2.2.4 unsur-unsur kredit	15
2.2.5 tujuan dan fungsi kredit	17

2.2.6 keputusan nasabah dalam mengambil kredit	20
2.3 kerangka berfikir.....	31
2.4 hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 metode penelitian.....	33
3.2 lokasi penelitian.....	33
3.3 jenis dan sumber data.....	33
3.3.1 jenis data	33
3.3.2 sumber data	33
3.4 populasi dan sampel.....	34
3.4.1 3.4.1 populasi	34
3.4.2 3.4.2 sampel	34
3.5 Metode pengumpulan data	35
3.6 Variabel penelitian	36
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.8 Uji instrumen penelitian.....	37
3.8.1 Uji Validitas	38
3.8.2 Uji Reabilitas	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.8.4 Analisis regresi linier berganda	40
3.8.5 Uji Hipotesis	41
3.8.6 Uji F	42
3.8.7 Uji Koefisien.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran umum objek penelitian	44
4.1.1 Profil Bank Syariah Mandiri Mataram	44

4.1.2 Visi dan Misi perusahaan	46
4.1.3 Struktur Organisasi	47
4.2 Karakteristik responden	47
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	47
4.2.2 Klasifikasi responden menurut umur	48
4.2.3 Klasifikasi responden menurut tingkat pendidikan	49
4.2.4 Klasifikasi responden menurut pekerjaan	50
4.3 Deskripsi Variabel	50
4.4 Hasil dan Pembahasan	54
4.4.1 Uji instrumen penelitian	54
4.4.2 Uji asumsi klasik	57
4.4.3 Regresi linier berganda	59
4.4.4 Uji hipotesis	61
4.4.5 Uji F.....	62
4.4.5 Koefisien determinasi	63
4.5 Pembahasan	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2.1.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	8
3.7 Definisi Operasional Variabel	37
4.1 Klasifikasi Responden menurut jenis kelamin	48
4.2 Klasifikasi Responden menurut umur	48
4.3 Klasifikasi Responden menurut tingkat pendidikan	49
4.4 Klasifikasi Responden menurut pekerjaan	50
4.5 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Sistem Pelayanan (X1)	51
4.6 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel prosedur kredit (X2)	52
4.7 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel keputusan mengambil kredit (Y)	53
4.8 Hasil uji validitas variabel sistem pelayanan	54
4.9 Hasil uji validitas variabel prosedur kredit	55
4.10 Hasil uji validitas variabel keputusan mengambil kredit	56
4.11 Hasil uji reabilitas	57
4.12 Hasil uji multikolonieritas	59
4.13 Hasil Regresi linier berganda.....	59
4.14 Hasil Uji t.....	61
4.15 Hasil Uji F	62
4.16 Hasil Uji Koefisien determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
4.1 Uji Normalitas	57
4.3 Uji Heteroskedastisitas	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk-produk berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Selain Bank yang merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa juga dituntut untuk dapat menarik minat dan memuaskan nasabahnya. Karena mengingat bahwa nasabah merupakan prioritas utama dalam bisnis perbankan. Selain itu, dunia perbankan saat ini juga sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang dapat kita lihat dari banyaknya bank-bank yang muncul baik itu yang berdasar konvensional maupun syariah, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang semakin kompetitif dan ketat. Persaingan dan perkembangan yang cukup pesat pada usaha perbankan tersebut menjadikan masing-masing lembaga perbankan harus berlomba untuk memenangkan persaingan bisnis. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya.

Dalam perbankan ada berbagai macam bentuk produk Bank dan termasuk salah satu didalamnya memberikan kredit. Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Bagi bank, kredit merupakan sumber utama penghasilan sekaligus risiko operasi bisnis terbesar.

Sebagian besar dana operasi bank diputar dalam kredit. Keberhasilan bank dalam mengelola kredit merupakan keberhasilan operasi bisnis bank. Oleh karena itu bank harus mampu meningkatkan kuantitas penyaluran kredit dan mampu menarik minat nasabah dalam pengambilan kredit. Meskipun demikian, tidak mudah bagi bank untuk mendapatkan nasabah karena dari begitu banyaknya perilaku nasabah dan juga banyaknya bank pesaing sehingga menjadi seorang nasabahpun harus perlu pertimbangan dan keputusan yang tepat.

Keputusan Nasabah dalam mengambil kredit merupakan sebuah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada, (Griffin, 2002). Keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank dapat menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk kredit bank tersebut. Dengan demikian keputusan nasabah dalam mengambil kredit menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank dalam meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Meski demikian masyarakat tidak serta merta dalam memutuskan untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh bank. Masyarakat juga perlu memperhatikan faktor yang menentukan keputusannya dalam pengambilan kredit.

Sifat dasar manusia yang selalu menginginkan kemudahan dalam segala urusan, begitupun dengan proses penyaluran kredit di bank. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2006). Oleh karena itu setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin serta memberikan kemudahan bagi setiap nasabah dalam proses penyaluran kredit tapi tidak lupa harus dengan pertimbangan tertentu guna menghindari resiko terjadinya kredit macet.

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan, tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan merupakan hal yang penting diperhatikan dalam suatu perusahaan, dimana pelayanan yang memuaskan pelanggan akan menjadi nilai plus yang didapatkan perusahaan, pelayanan yang baik juga dapat mencerminkan garis besar perusahaan dan juga mencerminkan penilaian yang positif dimata masyarakat.

Setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya baik itu pelayanan dalam proses penyaluran kredit maupun pelayanan dalam memberikan jasa-jasa perbankan lainnya. Begitupula dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram (BSM). Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa perbankan. Sebagai lembaga keuangan yang berfungsi menyalurkan kredit tentunya Bank Syariah Mandiri mempunyai proses dan prosedur yang telah ditetapkan dalam hal penyaluran kredit. Selain itu prosedur yang diberikan kepada nasabah juga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Karena dengan hal tersebut bisa meningkatkan citra yang baik di mata masyarakat. Hal tersebutlah yang mampu mendorong keinginan masyarakat untuk melakukan pinjaman atau kredit pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram.

Selain itu terdapat juga penelitian yang berkaitan dengan hubungan antara prosedur kredit dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit antara lain: penelitian Situngkir (2008) memperoleh hasil bahwa proses penyaluran kredit berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan permintaan kredit. Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Farida (2009), prosedur penyaluran kredit mempunyai pengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Maka berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram ?
2. Apakah prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di Bank syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di Bank syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram.

1.4. Manfaat penelitan

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai keputusan nasabah dalam pengambilan kredit . Terutama bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama. Agar dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat menerapkan teori yang telah diperoleh selama kuliah untuk dipratikkan secara langsung dalam kasus yang nyata diperusahaan.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram dalam mengembangkan pengambilan kredit. Disamping itu sebagai bahan pertimbangan BSM dalam menganalisis keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan acuan dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menutip beberapa hasil penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 PENELITIAN TERDAHULU

No	Penelitian Terdahulu	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Dedi Wahyu Nugroho (2012) “Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada PD. BPR Bank Boyolali”.	perbedaan peneliti ini dengan dengan penelitian terdahulu terletak pada analisis penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana dan berganda.	Dalam penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian terdahulu pada variable penelitian, dan keputusan mengambil kredit.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan dalam taraf signifikansi 5% terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit di PD BPR Boyolali.
2	Adil Abdat (2013) “Pengaruh Jenis Kredit, Suku Bunga Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Inti Dana Ungaran”.	perbedaan peneliti ini dengan dengan penelitian terdahulu terletak pada, variabel penelitian dan objek penelitian.	penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah variabel pelayanan, dan variabel Y Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jenis kredit, suku bunga dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit oleh nasabah

3	Fatin Fitra Amalia (2014) “ pengaruh Gaji, Suku Bunga, Pelayanan, dan prosedur terhadap keputusan pengambilan kredit pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kudus”.	dalam penelitian relevan tidak menggunakan variabel yang kemungkinan berpengaruh cukup besar pada permasalahan yang dihadapi bank syariah itu variabel Citra Perbankan.	peneliti terdahulu sama-sama menggunakan metode angket dengan menggunakan skala likert, menggunakan Metode kuantitatif analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan Berpengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan prosedur terhadap keputusan pengambilan kredit.
---	--	---	--	--

Sumber: Skripsi Muvika Perdana Putra

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Bank

Adapun beberapa pengertian Bank menurut para ahli, yang dimana :

Pengertian Bank

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana, serta berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran dengan berpihak pada falsafah kepercayaan (Taswan, 2005: 2). Menurut Undang-Undang Nomor 10 ayat (2) tahun 1998: bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peran bank sebagai lembaga keuangan juga dinyatakan dalam PSAK No. 31 bahwa bank adalah: suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. (Ikatan Akuntan Indonesia, 2007: 31.1)

Maka dapat saya simpulkan pengertian Bank secara umum yang telah dijabarkan oleh para ahli serta perundang-undangan Indonesia adalah suatu lembaga keuangan yang umumnya didirikan untuk masyarakat serta dengan beberapa fungsi dan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang serta memudahkan masyarakat apabila ingin menyetorkan uangnya dan berbagai fungsi lainnya sesuai kebutuhan masyarakat.

2.2.1.1 Bank Syariah

Seperti yang kita ketahui saat ini bank syariah mulai menjamur di dunia perbankan. Hampir semua bank nasional berlomba-lomba membentuk Bank syariah. Alasannya karena bank syariah kini menjadi salah satu bank yang populer di masyarakat Indonesia. Bank syariah dipandang lebih memberikan kenyamanan dan berkah bila dibandingkan dengan bank konvensional.

Adapun sejarah singkat bank syariah di Indonesia sejarah bank syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 ketika bank syariah pertama di Indonesia pertama didirikan, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Dalam perkembangannya, BMI berjalan dengan stagnan atau berjalan mengikuti arus. Namun, geliat perkembangan bank muamalat mulai terlihat ketika Indonesia terserang krisis moneter tahun 1998/1999. Pada tahun tersebut, hampir sebagian besar sektor perekonomian lumpuh total, inflasi melonjak, dan nilai tukar rupiah menurun drastis. Namun, yang terjadi dengan bank muamalat justru sebaliknya. Bisa dikatakan, bank muamalat adalah bank yang tidak mendapatkan dampak krisis moneter yang signifikan. Melihat konsep Bank Syariah yang digunakan oleh bank muamalat dan daya tahan terhadap krisis moneter, maka mulai bermunculan bank-bank syariah di Indonesia sejak saat itu. Bank Syariah kedua yang berdiri yaitu Bank Mandiri Syariah.

Berikut pengertian Bank syariah menurut para ahli :

Menurut Sudarsono (2012: 29) bank Syariah adalah Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit atau pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya, disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Ascarya (2007: 2) bank Syariah adalah Bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk-produk lainnya.

Menurut UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Berdasarkan pengertian bank syariah berdasarkan Undang-Undang dan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan memberikan jasa keuangan kepada masyarakat dengan menggunakan kaidah atau aturan yang berlaku di ajaran agama isla, Dalam pelaksanaannya, kegiatan yang dijalankan bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional dalam hal penentuan harga produknya. Di bank syariah, penentuan harga berdasarkan kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.

2.2.1.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Menurut Ismail (2011: 38) Beberapa antara Bank Syariah dan Bank Konvensional antara lain :

Tabel 2.2
PERBEDAAN ANTARA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Investasi, hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan.	Investasi, tidak mempertimbangkan halal dan haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
2	<i>Return</i> , yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah.	<i>Return</i> , baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan <i>return</i> yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah islam.	Perjanjian menggunakan hukum positif.

4	Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi akan tetapi juga falah <i>oriented</i> , yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditor dan debitur.
6	Dewan pengawas pengawas terdiri dari BI, Bepepam, Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).	Dewan Pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris.
7	Penyelesaian sengketa, diupayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah, melalui peradilan agama.	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

2.2.2 Produk Bank Syariah

Secara garis besar produk yang ditawarkan oleh bank syariah dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), dan produk jasa (*service*). Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah* Arif (2011:330).

1) Produk Penghimpun Dana (*funding*)

a. Tabungan

Menyatakan bahwa Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DNS-MUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis, yaitu :

- a) Tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan penghitungan bunga.

b) Tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yakni tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Jenis penghimpunan dana tabungan merupakan produk penghimpunan yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena bagi hasil yang ditawarkan pun kecil, namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak dari pada produk penghimpunan yang lain.

b. Deposito

Produk deposito biasanya dipilih oleh nasabah yang mempunyai kelebihan dana. Nasabah yang memilih produk deposito selain bertujuan untuk menyimpan kelebihan dananya tersebut juga bias menjadi salah satu sarana investasi.

Menurut Arif (2011:329) menyatakan bahwa: Deposito menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan atau unit usaha syariah (UUS).

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 03/DSN-MUI/IV/2000, deposito terdiri atas dua jenis: *pertama*, deposito yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah, yaitu deposito yang berdasar perhitungan bunga. *Kedua*, deposito yang dibenarkan secara syariah, yaitu deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.

Deposito adalah bentuk simpanan yang mempunyai jumlah minimal tertentu sehingga nasabah hanya dapat mencairkan dananya pada waktu jatuh tempo yang telah disepakati. Bagi hasil deposito lebih tinggi dari pada tabungan biasa ataupun tabungan berencana.

c. Giro

Giro biasanya digunakan oleh perusahaan, yayasan atau badan hukum lainnya, Pengambilan dana pada giro menggunakan cek dan bentuk simpanan ini tidak diberikan bagi hasil. Meskipun giro adalah bentuk simpanan yang tidak mendapatkan bagi hasil, akan tetapi pihak bank dibolehkan untuk memberikan bonus kepada nasabah dimana besaran bonus tersebut tergantung pada kebaikan pihak bank secara besarnya tidak ditentukan di awal.

Menurut Arif (2011:329-330) menyatakan bahwa :

Giro menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindah bukuan.

Sementara dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 01/DSN-MUI/IV/2000, disebutkan bahwa giro adalah simpanan dana yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Giro ada dua jenis, *pertama*, giro yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu giro yang berdasarkan perhitungan bunga. *Kedua*, giro yang dibenarkan secara syariah, yaitu giro yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

d. Prinsip *Wadi'ah*

Menurut Antonio, prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad-dhamamah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*.

Dalam *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak yang titipan dengan alasan apa pun juga, akan tetapi pihak yang dititipi boleh mengenakan biaya administrasi kepada pihak yang menitipkan sebagai kontraprestasi atas penjagaan barang yang dititipkan. Pada *wadi'ah yad-dhamanah* pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Dan pihak bank boleh memberikan

sedikit keuntungan yang dapat kepada nasabahnya dengan besaran berdasarkan kebijaksanaan pihak bank (Arif, 2011:330).

e. Prinsip Mudharabah

Dalam prinsip *mudharabah* ini, nasabah sebagai pihak penyimpanan dana atau deposesn bertindak sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) dan pihak bank sebagai pengelola (*mudharib*).

Menurut Karim (2008:108) rukun *mudharabah* terpenuhi sempurna jika ada *mudharib*, ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagi hasilkan, ada nisban, dan ada *ijab Kabul*.

Prinsip mudharabah ini biasanya diaplikasikan diperbankan syariah pada produk tabungan biasa, tabungan berjangka (tabungan yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu seperti tabungan haji, tabungan berencana, tabungan kurban, dan sebagainya), serta deposito berjangka (Arif,2011: 333).

2) Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan (Arif, 201:335).

Dalam penyaluran dana oleh bank syariah atas dana yang telah dihimpun dari masyarakat, terdapat beberapa produk perbankan yang ditawarkan yaitu atas prinsip jual beli (*mudharabah*), prinsip sewa (ijarah), dan prinsip bagi hasil (syirkah). Adapun penjelasannya ialah sebagai berikut:

a. Prinsip jual beli atau *Murabahah*

Mekanisme dalam prinsip ini adalah upaya yang dilakukan untuk *transfer of proferty* dan tingkat keuntungan akan ditentukan di awal yang akan nantinya akan menjadi harga jual produk, bentuk-bentuk pembiayaan sebagai berikut :

1) *Pembiayaan Murabahah*

Pembiayaan dimana bank syariah sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. barang akan diserahkan dengan syarat-syarat tertentu, dimana

baik berlaku sebagai pembeli. Barang akan diserahkan depan segara dan pembayaran dilakukan secara menanggung atau dicicil.

2) *Salam*

Merupakan jual beli barang dengan pemesanan dan pembayaran secara tunai dilakukan terlebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu, dimana bank berlaku sebagai pembeli, sedangkan nasabah sebagai penjual.

3) *Istishna*

Adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan atas barang tertentu dengan cerita dan persyaratan tertentu yang telah disepakati di pembayaran dilakukan secara tangguh atau dicicil.

b. Prinsip Sewa atau *ijarah*

Merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dalam pembayaran sewa, tanpa di ikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Adapun *Ijarah Mutahiya Bi Tamli* yang merupakan akad yang sama dengan *ijarah*, perbedaannya hanya terletak pada adanya hak opsi untuk memindahkan kepemilikan atas barang tersebut.

c. Prinsip Bagi Hasil atau *Syirkah*

Basis pola pada prinsip ini adalah kemitraan dalam produk pembiayaan pada bank syariah, yang dioperasikan dengan pola sebagai berikut:

1) *Musyarakah*, yaitu akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, kedua pihak membrikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan maupun resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

2) *Mudharabah*, adalah akad kerjasama dimana satu pihak yang memberikan seluruh dananya (*shahibul maal*) dengan pihak yang memiliki keahlian (*mudharib*).

3) Produk jasa

a. Al-Hiwalah (alih utang-utang)

Adalah akad yang berpindahan yang berhubungan dengan utang piutang atau transaksi pengalihan utang piutang antara pihak satu dengan pihak lainnya.

b. Rahn (gadai)

Digunakan untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan, atau dengan kata lain adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang telah diterima.

c. Al-Qardh (pinjaman kebaikan)

Adalah pemberian harta kepada orang lain (*muqtarid*) dalam rangka membantu keuangannya secara tepat dan berjangka pendek, yang dapat ditagih atau diminta kembali sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama.

d. Wakalah

Merupakan pelimpahan kuasa atau wewenang dari nasabah selaku pemberi kuasa kepada bank syariah selaku pihak kedua untuk melaksanakan jasa tertentu dan nasabah yang akan bertanggung jawab sepenuhnya atas terjadinya sesuatu atas kegiatan yang dilakukan.

e. Kafalah (bank garansi) merupakan jasa perbankan yang bertugas untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran dilakukan antara penjamin yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga dalam rangka memenuhi kewajiban yang ditanggung (mahfulanhu) apabila pihak yang ditanggung cidera janji atau wanprestasi. Secara teknis perbankan dapat dikatakan bahwa pihak bank syariah dalam hal ini memberikan jaminan kepada nasabahnya sehubungan dengan kontrak kerja/perjanjian yang telah disepakati antara nasabahnya sehubungan dengan pihak ketiga.

2.2.3 Kredit

Kata kredit itu sendiri berasal dari bahasa Yunani *Credere*, yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa lain *Credium*, yang berarti kepercayaan atau kebenaran. Jadi orang yang mendapatkan kredit berarti mendapatkan kepercayaan dari bank untuk mengelola dan menerima sejumlah uang dengan ketentuan uang yang dipinjamkan tersebut dalam waktu tertentu harus dikembalikan dengan bunganya. Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 yang dikutip dalam (Kasmir,2002) adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan, atau pembagian hasil keuntungan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa :

1. adanya suatu penyerahan uang tagihan atau barang lain yang menimbulkan tagihan tersebut kepada orang lain, dengan harapan bahwa bank sebagai pemberian pinjaman mendapat tambahan nilai uang pokok pinjaman tersebut berupa bunga.
2. Dalam proses kredit terdapat dua pihak yang berkepentingan, yang mana diantara kedua belah pihak yang bersangkutan dituntut untuk memenuhi kewajiban masing-masing.
3. Kredit merupakan suatu proses yang dilandasi dengan kepercayaan untuk melakukan pembayaran dimasa yang akan datang, dengan sejumlah imbalan tertentu yang telah ditentukan melalui persetujuan pinjam meminjam antara pemberi kredit dengan penerima kredit.

2.2.4 Unsur-unsur Kredit

Menurut Kasmir (2003: 74-76) unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian kredit terdiri dari kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, resiko, dan balas jasa. Adapun penjelasan dari kelima unsur tersebut sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit (bank dan lembaga keuangan non bank) bahwa kredit yang diberikan baik berupa uang, barang, atau jasa akan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu dimasa yang akan datang.

Kepercayaan ini diberikan oleh lembaga, karena sebelum dana dikucurkan sudah dilakukan penelitian dan penyelidikan yang mendalam tentang nasabah atau anggota. Peneliti dan penyelidikan dilakukan untuk mengetahui kemauan dan kemampuan nasabah atau anggota dalam pembayaran kredit.

2. Kesepakatan

Disamping unsur kepercayaan didalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara pemberi kredit dengan penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing.

3. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

4. Resiko

Faktor resiko kerugian dapat disebabkan 2 hal, yaitu resiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar kreditnya padahal mampu dan resiko kerugian yang diakibatkan karena nasabah tidak sengaja yaitu akibat terjadinya musibah seperti bencana alam. Penyebab tidak tertagih sebenarnya dikarenakan adanya suatu tenggang waktu pengembalian (jangka waktu). Semakin panjang jangka waktu suatu kredit semakin besar resiko tidak tertagih, demikian sebaliknya.

5. Balas jasa

Akibat dari fasilitas pemberian kredit bank atau lembaga keuangan lain tentu mengharapkan suatu keuntungan dalam jumlah tertentu. Keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga bagi bank konvensional. Balas jasa dalam bentuk bunga, biaya provisi dan komisi serta biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan utama bank. Sedangkan bagi bank dan lembaga keuangan lainnya yang berdasarkan prinsip syariah balas jasa ditentukan dengan bagi hasil.

2.2.5 Tujuan dan Fungsi Kredit

a. Tujuan Kredit

Menurut Kasmir (2002, 105) pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai beberapa tujuan yang hendak dicapai yang tentunya tergantung dari tujuan bank atau lembaga keuangan non bank itu sendiri. Tujuan pemberian kredit juga tidak terlepas dari misi lembaga tersebut didirikan. Dalam praktiknya tujuan pemberian suatu kredit sebagai berikut:

1. Mencari keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh pihak bank sebagai balasan jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada debitur. Keuntungan ini penting untuk kelangsungan hidup bank. Jika bank yang terus menerus menderita kerugian, maka besar kemungkinan bank tersebut akan dilikuidir (dibubarkan).

2. Membantu usaha debitur

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

3. 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 sektor. Keuntungan bagi pemerintah dengan menyebarkan pemberian kredit adalah:

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

membutuhkan tenaga kerja baru sehingga dapat mengurangi jumlah pengangguran.

- c. Meningkatkan jumlah barang dan jasa, jelas sekali bahwa sebagian besar kredit yang disalurkan akan dapat meningkatkan jumlah barang dan jasa yang beredar di masyarakat.
- d. Menghemat devisa Negara terutama untuk produk-produk yang sebelumnya di impor, dan apabila sudah dapat diproduksi di dalam negeri dengan fasilitas kredit yang ada jelas akan dapat menghemat devisa Negara.
- e. Meningkatkan devisa Negara, apabila produk dari kredit yang dibiayai untuk keperluan ekspor.

b. Fungsi Kredit

Kemudian disamping tujuan diatas suatu fasilitas kredit memiliki fungsi yang sangat luas. Kasmir (2002: 107-108) merumuskan 8 fungsi kredit dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan daya guna uang.

Dengan adanya kredit dapat meningkatkan daya guna uang, maksudnya jika uang hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya kredit uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh debitur.

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 debitur untuk mengolah barang yang tidak berguna menjadi berguna atau bermanfaat.

4. Meningkatkan peredaran uang.

Kredit dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga jumlah barang yang beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau kredit dapat pula meningkatkan jumlah yang beredar.

5. Sebagai alat stabilitas ekonomi.

Dengan memberikan kredit dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi karena dengan adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan masyarakat. Kemudian dapat pula kredit membantu dalam mengekspor barang dari dalam negeri keluar negeri sehingga meningkatkan devisa Negara.

6. Untuk meningkatkan kegairahan berusaha.

Bagi debitur tentu akan dapat meningkatkan kegairahan berusaha, apalagi bagi debitur yang modalnya pas-pasan.

7. Untuk meningkatkan pemerataan pendapat.

Semakin banyak kredit yang disalurkan maka akan semakin baik, terutama dalam hal meningkatkan pendapat jika sebuah kredit diberikan untuk membangun pabrik, maka pabrik tersebut tentunya membutuhkan tenaga kerja sehingga dapat pula mengurangi pengangguran. Disamping itu bagi masyarakat sekitar pabrik juga akan dapat meningkatkan pendapatnya seperti membuka warung atau menyewa rumah kontrakan atau jasa lainnya.

8. Untuk meningkatkan hubungan internasional.

Dalam hal pinjaman internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara debitur dan kreditur. Pemberian kredit oleh negara lain akan meningkatkan kerjasama di bidang lainnya.

2.2.6 Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

a. Pengertian Keputusan

Keputusan menjadi suatu hal yang sangat penting karena dapat menentukan seseorang dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Irham Fahmi (2014 : 14) pengertian Keputusan adalah “Proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan dan rekomendasi yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan dari beberapa aspek pilihan.” Sedangkan menurut Supranto J (2009 : 1) “membuat keputusan berarti memilih satu diantara sekian banyak alternatif, dimana minimal terdapat dua pilihan alternatif dan dalam praktiknya lebih dari dua alternatif di mana pengambil atau pembuat keputusan harus memilih salah satu berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu.” Berdasarkan pengertian tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah proses pemilihan satu tindakan dari dua atau lebih alternatif, yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, hingga terbentuknya kesimpulan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah aktivitas atau tindakan untuk memilih diantara beberapa alternatif sebagai proses pemecahan atau masalah. Pertimbangan sebelum mengambil keputusan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mencegah adanya penyimpangan dari rencana semula.

b. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Keputusan pengambilan kredit merupakan sebuah proses keputusan dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan, dan akhirnya didapatkan perilaku setelah mengambil kredit yaitu puas atau tidak puas atas suatu produk tersebut (Philip Kotler, 2008: 184). Griffin (2002: 124) menjelaskan bahwa keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, sedangkan Schiffman dan Kanuk (2010: 7) sebagaimana yang dikutip oleh Ujang Sumarwan (2014: 4)

mendefinisikan suatu keputusan pengambilan kredit sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, keputusan pengambilan kredit adalah suatu proses pengambilan keputusan kredit dari beberapa alternatif yang ada setelah melalui beberapa tahapan proses dan factor-faktor yang mempengaruhinya. Keputusan ini penting dilakukan sebelum nasabah memutuskan mengambil kredit. Hal ini dimaksud agar tidak terjadi hambatan setelah pengambilan kredit dan sesuai dengan kredit yang diharapkan nasabah.

c. Indikator Keputusan Pengambilan Kredit

Kotler dan Amstrong (2008) mengungkapkan bahwa indicator keputusan pengambilan kredit oleh nasabah yaitu:

1. Persepsi melihat kinerja/*performace* karyawan

Mengenai bagaimana kinerja karyawan apakah karyawan bekerja dengan benar sesuai prosedur atautkah banyak kesalahan yang dilakukan karyawan, sehingga mengganggu proses pengambilan kredit pada suatu lembaga keuangan.

2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan

Penawaran kredit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang memutuskan untuk mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan.

3. Penyediaan informasi pada saat diminta

Penyampaian informasi yang baik oleh suatu lembaga keuangan ketika proses pengambilan kredit akan memudahkan nasabah dalam proses kredit yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

4. Kepercayaan terhadap kelompok referensi

Kelompok referensi atau *reference group* yang dimiliki oleh nasabah akan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk mengambil kredit pada lembaga keuangan yang diyakini oleh kelompok tersebut.

5. Pertimbangan pelayanan

Pelayanan prima yang diberikan oleh lembaga keuangan, akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan tersebut dikemudian hari.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, keputusan pengambilan kredit oleh nasabah adalah tindakan seseorang yang akan mengambil kredit pada suatu lembaga keuangan dengan melalui beberapa tahapan. Tahapan tersebut diawali dengan pengajuan kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atau tidak. Apabila proses pengajuan tersebut disetujui oleh lembaga keuangan maka keputusan akhir tergantung pada nasabah, apakah akan menerima atau menolak kredit tersebut dengan persyaratan yang ditawarkan lembaga keuangan tersebut.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Keputusan kredit yang dilakukan nasabah didorong oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi. Kotler (2005: 170) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu:

a. Faktor Internal

- 1) Faktor pribadi (Kotler, 2005:211) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan. Orang akan mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, juga mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.
- 2) Faktor psikologis (Kotler, 2005:213). di mana variabel psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan

dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi (Kotler, 2005:198) adalah proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya. Kondisi psikologis seseorang akan dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan seperti dalam mengambil sebuah kredit. Sebagai contoh seseorang yang sedang membutuhkan uang atau barang maka ia akan cenderung berusaha untuk memenuhinya dan salah satu jalan yang diambil adalah dengan mengambil kredit pada lembaga keuangan tertentu.

b. Faktor Eksternal

- 1) Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja, temandan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit yang ditawarkan oleh suatu bank atau lembaga keuangan lainnya.
- 2) Faktor Lokasi, Lokasi merupakan tempat di mana bank melakukan kegiatan sehari-hari terutama kegiatan transaksi dengan nasabahnya, (Murti Sumarnidan John Soeprihanto, 2005 : 84). Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah sebuah bank, misal lokasi yang mudah dijangkau akan mendorong nasabah untuk datang melakukan transaksi seperti mengambil kredit.
- 3) Faktor Pelayanan, Menurut (Boediono, 1999: 11) yang dimaksud dengan Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan

usaha dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya.

- 4) Faktor Prosedur kredit. Menurut (Hasibuan, 2005) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur Kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur Kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu bank. Jadi berdasarkan uraian di atas, perlunya pemikiran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Karena orang yang mengambil atau tidaknya suatu kredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit disuatu bank.

Berdasarkan pendapat diatas peneliti hanya akan mengambil sebagian dari faktor-faktor tersebut yang akan diteliti dan untuk dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yang diambil oleh peneliti dan berdasarkan pendapat dari Kotler (2005) adalah:

1. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan

prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun prilakunya (Poerwadarminta, 1976:889)

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Lupiyoadi, 2001: 189), Menurut (Boediono, 1999: 11) yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Menurut Kotler (Subihaiani,2001) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*Perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

Jadi, berdasarkan kedua pendapat di atas Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah.

a. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila bank dapat memberikan Pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka Pelayanan bank disebut baik. di mana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk melakukan pengambilan kredit lagi. Sebaliknya jika bank tidak dapat memberikan Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti Pelayanan disebut buruk dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang. Pelayanan merupakan harapan bagi bank untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap Pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan bank. Penilaian diukur dengan: *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada) dan *adequete service*

(tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah) (Lupiyoadi, 2001: 189).

Berry, dkk (Lupiyoadi, 2001: 182) dalam mengembangkan Pelayanan efektif secara system informasi setidaknya ada lima petunjuk yaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas Pelayanan yaitu bank harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menentukan di mana titik kualitas informasi yaitu bank harus mendapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- c. Mengetahui saran nasabah yaitu bank dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai pengambilan kredit.
- d. Menghubungkan Pelayanan dan output yang dihasilkan oleh bank yaitu bank diharapkan mampu mengkaitkan Pelayanan dengan tujuan bank.
- e. Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan system informasi dalam Pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, pentingnya Pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pada saat penyajian kredit sesuai apa yang diharapkan oleh nasabah. Apabila bank memberikan pelayanan sesuai diharapkan nasabah, maka pelayanan bank disebut baik. Sebaliknya jika bank tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang.

- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan dirasakan. Apabila Pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi

nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Menurut Zeithamal (Gotleb, dkk. 1994) Pelayanan yang diharapkan didefinisikan sebagai penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan kredit. Kemudian Pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Jadi berdasarkan pendapat di atas, Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan Pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan pihak nasabah.

c. Indikator sistem pelayanan

Lupiyoadi (2001: 148) mengungkapkan bahwa indikator sistem pelayanan dalam mengetahui pelayanan bank itu sudah baik adalah:

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu bank dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal. yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan kepegawaian.
2. *Liability* atau keandalan yaitu kemampuan bank untuk memberikan Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan Pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Pelayanan sangat diperlukan pada setiap bank kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan bank, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali kredit pada bank tersebut.

2. Prosedur Kredit

Sebelum lembaga keuangan memberikan kredit kepada nasabah, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh nasabah. Kebutuhan akan dana yang aman, cepat dan mudah membuat nasabah memilih pinjaman ke lembaga keuangan yang memiliki proses atau prosedur yang tidak rumit. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2006). Kuncoro (2002: 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit.

Sebelum memperoleh kredit, debitur terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak lembaga keuangan. Secara umum prosedur kredit oleh lembaga keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengajuan berkas-berkas pada lembaga keuangan yaitu berupa proposal kredit yang berisi latar belakang perusahaan/kelompok usaha, maksud dan tujuan, besarnya kredit dan jangka waktu, cara pengembalian, dan jaminan kredit.
- 2) Pemeriksaan berkas-berkas, yaitu untuk mengetahui apakah berkas pinjaman yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar. Jika belum lengkap, maka nasabah diminta untuk segera melengkapinya dan apabila sampai batas waktu tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangannya, maka permohonan kreditnya dapat dibatalkan.
- 3) Wawancara pertama, merupakan penyelidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam.

- 4) Peninjauan lokasi, yaitu kegiatan pemeriksaan ke lapangan dengan meninjau berbagai obyek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasilnya dicocokkan dengan hasil wawancara pertama.
- 5) Wawancara kedua, merupakan bagian perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan pada saat setelah dilakukan peninjauan lokasi di lapangan.
- 6) Penilaian dan analisis kebutuhan modal, merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka menilai kebutuhan kredit yang sebenarnya.
- 7) Keputusan kredit, yaitu menentukan apakah kredit akan diterima atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya.
- 8) Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya, yaitu kegiatan yang merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit.
- 9) Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di lembaga keuangan yang bersangkutan.
- 10) Penyaluran/penarikan yaitu pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.
- 11) Penilaian kredit dilakukan sebelum fasilitas kredit diberikan maka lembaga keuangan harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar akan kembali.

Menurut Firdaus dan Ariyanti (2009: 91) tahapan proses pemberian kredit yaitu:

- 1) Persiapan Kredit (*Credit Preparation*) Kegiatan tahap permulaan dengan maksud untuk saling mengetahui informasi dasar antara calon debitur dengan lembaga keuangan, terutama calon debitur baru, biasanya dilakukan melalui wawancara atau cara-cara lain.
- 2) Analisis atau Penilaian Kredit (*Credit Analysis/Credit Appraisal*) Penilaian yang mendalam tentang keadaan usaha atau proyek pemohon kredit.
- 3) Keputusan Kredit (*Credit Decision*)

- 4) Berdasarkan laporan hasil analisis kredit, maka pihak lembaga keuangan melalui keputusan kredit, dapat memutuskan permohonan kredit tersebut layak untuk diberi kredit atau tidak. Jika tidak dapat diberikan, maka permohonan tersebut harus ditolak melalui surat penolakan, bila permohonan layak diberikan, maka dituangkan dalam surat keputusan kredit yang memuat beberapa persyaratan tertentu.
- 5) Pelaksanaan dan Administrasi Kredit (*Credit Realization dan Credit Administration*) Kedua belah pihak (kreditur dan debitur) menandatangani perjanjian kredit beserta lampiran-lampirannya.
- 6) Supervisi Kredit dan Pembinaan Debitur (*Credit Supervision dan Follow Up*) Supervisi/pengawasan/pengendalian kredit dan pembinaan debitur pada dasarnya yaitu upaya pengamanan kredit yang telah diberikan oleh lembaga keuangan dengan jalan terus memantau/memonitor dan mengikuti jalannya perusahaan (secara langsung atau tidak langsung), serta memberikan saran/nasihat dan konsultasi agar perusahaan/debitur berjalan baik sesuai dengan rencana, sehingga pengembalian kredit akan berjalan dengan baik pula.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, prosedur kredit merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana. Tahapan tersebut dimulai dari pengajuan proposal kredit oleh nasabah ke lembaga keuangan yang kemudian akan diproses untuk memutuskan apakah kredit layak diberikan atau tidak, sampai kredit tersebut dapat terealisasi dalam bentuk pencairan atau pengambilan uang oleh nasabah.

1) Indikator Prosedur Kredit

Kuncoro (2002) mengungkapkan bahwa indikator prosedur kredit terdiri dari:

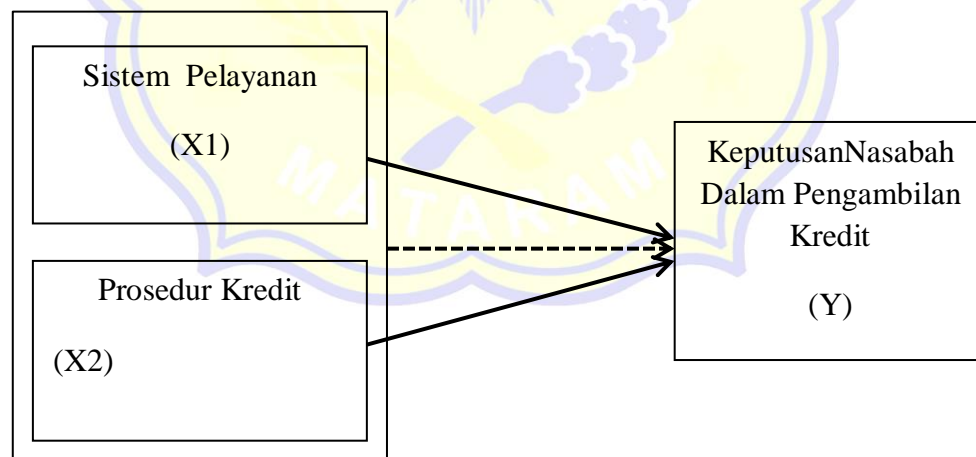
- a. Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak lembaga keuangan untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
- b. Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit dimana lembaga keuangan memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau

lembaga keuangan mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.

- c. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada lembaga keuangan. Kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit.
- d. Persyaratan yaitu syarat pada saat nasabah melakukan transaksi, atau saat nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan lembaga keuangan.

Indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah saat pengambilan kredit. Selain itu diperlukan oleh pihak lembaga keuangan dalam memudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksana pada saat pelayanan pengambilan kredit, dan diperlukannya persyaratan-persyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

2.4 Kerangka Berfikir



Gambar: Kerangka berfikir

Keterangan :

—————> = Pengaruh variabel X terhadap Y

-----> = Pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang merupakan praduga karena masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan kerangka berpikir di atas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

Ho : Diduga sistem pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Ha : Diduga sistem pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

2. Hipotesis 2

Ho : Diduga prosedur kredit tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Ha : Diduga prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono2004 : 1). Dalam melaksanakan penyusunan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram. Yang berlokasi di Jl. Sultan Hasanudin No. 40 Cakranegara, Mataram.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif adalah seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan yang dinyatakan dalam bentuk angka atau diangkakan. (Pantiyasa2013 : 57).

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dapat dibagi mejadi dua yaitu data primer dan data sekunder yang antara lain :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari paras umbernya. Data yang dicatat, diamati, kemudian diolah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian (Pantiyasa2013 :59)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan atau mengolah sendiri (Pantiyasa 2013 : 59). Data sekunder bersumber dari studi pustaka melalui berbagai jurnal yang diambil dari internet..

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2017: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 nasabah yang mengambil kredit atau pinjaman di Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi. Teknik sampel ini menggunakan jenis Simple Random Sampling yaitu pengambilan anggota sampel dan populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2012:62). Nasabah yang mengambil kredit yang akan dijadikan sasaran sampel penelitian menggunakan tingkat kesalahan 10%. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel begitupun sebaliknya. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 orang, dengan perhitungan di atas maka

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{400}{1 + 400 \cdot 10\%^2} \\
 &= \frac{400}{1 + 400 \cdot 0,01} = \frac{400}{1 + 4} \\
 &= \frac{400}{5} = 80
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pemaparan dari rumus diatas maka peneliti memperoleh sampel sebanyak 80responden.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2017:31). Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada nasabah yang mengambil kredit pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Mataram, dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala *Likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Contoh setiap item dalam instrumen yang menggunakan skala *Likert* berupa kata-kata dalam pilihan ganda ataupun *checklist* dan diuraikan secara lebih terperinci. Dilihat dari pertanyaan yang diberikan kepada responden yaitu :

- a. 1 = Sangat Tidak Setuju
- b. 2 = Tidak Setuju
- c. 3 = Netral
- d. 4 = Setuju
- e. 5 = Sangat Setuju

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:38). operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Menurut Sugiyono (2017:39) “variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).” Maka dalam penelitian ini ada dua variabel independen yang diteliti diantaranya :

- a. Sistem Pelayanan X1
- b. Prosedur Kredit X2

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Menurut Sugiyono (2017:39) “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Maka yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Sistem Pelayanan (X1)	tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Lumpiyoadi, 2001: 189),	1. <i>Tangibles</i> atau bukti fisik 2. <i>Liability</i> atau keandalan 3. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan 4. <i>Assurance</i> atau jaminan 5. <i>Empathy</i>
Prosedur Kredit (X2)	Kuncoro (2002: 245) mengungkapkan bahwa prosedur kredit merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit	1. Realisasi kredit 2. Kemudahan prosedur 3. Kecepatan pelaksanaan 4. Persyaratan
Keputusan Mengambil Kredit (Y)	Griffin, 2002 Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada.	1. Persepsi melihat kinerja/performace karyawan 2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan 3. Penyediaan informasi pada saat diminta 4. Kepercayaan terhadap kelompok referensi 5. Pertimbangan pelayanan

3.8 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk

penelitian tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti (Sugiyono2015: 102).Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian yaitu nasabah yang mengambil kredit di bank syariah mandiri.

3.8.1 Uji Validitas

Validitas merupakan salah satu uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2016:177) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkolerasikan antara skor butir dengan skor totalnya. Untuk mencari nilai korelasi maka metode kolerasi yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2))}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien r product moment

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

y = Skor total instrument

n = Jumlah responden dalam uji instrument

$\sum x$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Sugiyono (2016:179) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.8.2 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan/dapat dipercaya. Setelah diperoleh r_{hitung} , selanjutnya dapat diputuskan instrumen tersebut reliabel atau tidak, harga tersebut dikonsultasikan dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} untuk taraf kesalahan 5%, maka dapat disimpulkan instrumen dalam penelitian tersebut reliabel dan dapat dipergunakan untuk penelitian. (Sugiyono, 2004 : 275- 276)

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang di peroleh linier dan dapat dipergunakan dalam melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi atau penyebaran normal (Ghozali,2006:110). Metode yang dapat digunakan adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan antara distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residuaal akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika garis distribusi data residual normal, maka garis yang digambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2006:91)

Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dengan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi, dan sumbu X adalah residual yang sudah di-*studentized*.

Yang menjadi dasar analisis menurut Ghozali (2006), adalah Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berfungsi untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2006:91).

Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation faktor (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10

3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah melakukan uji asumsi klasik lalu menganalisis dengan metode regresi linier berganda dengan alasan variabel bebas terdiri dari beberapa variabel. Berdasarkan hubungan dua variabel yang dinyatakan dengan persamaan linear dapat digunakan untuk membuat prediksi tentang besarnya nilai Y (variabel dependen) berdasarkan nilai X tertentu (variabel independen). Prediksi tersebut akan menjadi lebih baik jika kita tidak memperhatikan satu variabel yang mempengaruhi (variabel independen) sehingga menggunakan analisis regresi linear berganda (Ghozali,2009).

1. Model Analisis

- Analisis Kualitatif adalah analisis data yang didasarkan pada masalah penelitian.

- Analisis Kuantitatif

Adalah analisis yang bersifat hitungan dengan menerapkan rumus statistic untuk pengujian data, teori, dan hipotesis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis regresi linear. Model ini dipilih untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram. Formula dari model analisis regresi linear berganda sebagai berikut: (Sugiyono, 2004 : 251)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots(2)$$

Dimana :

Y = keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram

a. = Nilai Konstanta

b₁ = Koefisien Regresi X₁

b₂ = Koefisien Regresi X₂

X₁ = Variabel Bebas yaitu sistem pelayanan

X₂ = Variabel bebas yaitu prosedur kredit

3.8.5 Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Ghozali (2013:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji t dengan membandingkan nilai statistik t dengan menurut tabel untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial $\alpha = 0,05$. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika nilai t hitung pada *output SPSS* lebih kecil dari t tabel atau signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika t hitung pada *output SPSS* lebih besar dari t tabel atau signifikansi lebih kecil sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen,

3.8.6 Uji F

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Dalam artikel ini dijelaskan tentang Uji F dan Uji T dalam penelitian. Jika model signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan, sebaliknya jika non/tidak signifikan maka model regresi tidak bisa digunakan untuk peramalan.

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan Tabel F : F Tabel dalam excel, jika F hitung > dari F tabel, (H_0 di tolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova (Olahan dengan SPSS, Gunakan Uji regresi dengan *Metode Enter/Full Model*). Model signifikan selama kolom signifikansi (%) < Alpha (kesiapan berbuat salah tipe 1, yang menentukan peneliti sendiri, ilmu sosial biasanya paling besar alpha 10%,

atau 5% atau 1%). Dan sebaliknya jika F hitung $<$ F tabel, maka model tidak signifikan, hal ini juga ditandai nilai kolom signifikansi (%) akan lebih besar dari alpha.

3.8.7 Uji koefisien Determinasi (R_2)

Uji koefisien determinasi (R_2), merupakan interpretasi ketepatan perkiraan yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel bebas dapat menjelaskan variabel tak bebas. Interpretasi ini dapat ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien determinasi yang besarnya antara nol dan satu ($0 < R_2 < 1$) (Gujarati, 2003: 213).

