

# Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45

I GUSTI MADE OKA ASTNA<sup>1</sup>; LUH PUTU MITA ELISIANI<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja  
Jln. Yudistira No. 11, Kendra, Kec. Buleleng, Bali Telp (0362) 22950  
E-mail : putumita77@gmail.com

Submit : 2022-07-27

Review : 2023-01-10

Publish : 2023-02-26

**Abstract:** This study aims to determine credit procedures, service quality and interest rates on credit decisions at PD. BPR Bank Buleleng 45. The data analysis techniques used in this study are Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Analysis, Classical Assumption Test, Hypothesis Test (T-Test) and Model Feasibility Test (Goodness Of Fit) using SPSS Version 21.0 application. for windows. The results of this study indicate that credit procedures have a positive and significant effect on Credit Decision Making in PD. BPR Bank Buleleng 45 with  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $2.930 > 1.661$ ) with a significant level of  $0.004 < 0.05$ . Service quality has a positive and significant effect on Credit Making Decisions on PD. BPR Bank Buleleng 45  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $3.743 > 1.661$ ) with a significant level of  $0.000 < 0.05$ . Interest rates have a positive and significant effect on Credit Decision Making in PD. BPR Bank Buleleng 45 with  $t\text{-count} > t\text{-table}$  ( $2.509 > 1.661$ ) with a significant level of  $0.014 < 0.05$ . And the results of the calculation of the F-test obtained  $F\text{-count} > F\text{-table}$ , ( $65,294 > 3,10$ ) indicating that credit procedures, service quality and interest rates affect credit decisions with a significant level of  $0.000 < 0.050$

**Keywords:** *Credit Procedures, Service Quality, Interest Rates and Credit Decisions*

Perkembangan kebutuhan akan modal saat ini telah membawa para pelaku perbankan ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan pencari modal sebagai nasabah. Berbagai pendekatan untuk memperebutkan dana dari nasabah baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat atau nasabah yang memiliki usaha dan yang ingin mengembangkan usahanya yang nantinya akan dijadikan calon nasabah potensial dilakukan oleh masing-masing bank telah menempatkan nasabah sebagai pengambil keputusan. Oleh sebab itu pengambilan keputusan nasabah tidak akan terlepas dari kualitas pelayanan karyawan, karena karyawan yang memiliki peranan penting untuk memancing keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Keputusan pengambilan kredit nasabah adalah salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi proses kemajuan dan

kemunduran suatu perusahaan dan organisasi. 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, 2012).

Schiffman dalam Sumarwan (2014) mendefinisikan suatu keputusan pengambilan kredit sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit yang diberikan oleh pihak bank ditentukan oleh prosedur kredit yang diberikan kepada nasabah.

Prosedur kredit yang diterima oleh para nasabah sesuai dengan acuan bank dalam memberikan suatu kredit kepada nasabah. Prosedur kredit perbankan secara umum dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit, penyusunan pemberian

kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Prosedur kredit adalah tahapan tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Hasibuan, 2013). Huda. dkk. (2019)

Dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Dimana semakin baik dan semakin sederhana prosedu rkredit yang diterima oleh nasabah maka akan berpengaruh langsung terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah. Selain prosedur kredit yang diberikan oleh pihak bank, kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan berpengaruh secara langsung terhadap keputusan pengambilan kredit. Huda. dkk. (2019) dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah salah satu tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak bank yang dilihat dari keputusan pengambilan kredit, karena dengan kualitas pelayanan yang baik dari para karyawan tentunya akan berdampak secara langsung ataupun tidak langsung terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah.

Menurut Tjiptono (2012) mendefinisikan pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office atau backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office atau frontstage*). PD BPR Bank Buleleng 45 memiliki kualitas pelayanan yang belum maksimal dimana ini dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank, sehingga apabila nasabah merasa puas akan memungkinkan terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut dan sebaliknya apabila nasabah merasa kurang puas akan menutup kemungkinan terjadinya rekomendasi. Rekomendasi yang dilakukan nasabah kepada keluarga, rekan kerja,

ataupun teman dapat digunakan sebagai informasi dan dasar pertimbangan untuk mengambil kredit pada PD BPR Bank Buleleng 45.

PD BPR Bank Buleleng 45 adalah salah satu BUMD perbankan yang berada di daerah Singaraja beralamat di jalan pramuka nomor 7. PD BPR Bank Buleleng 45 termasuk perusahaan milik pemerintah Buleleng. Keputusan pengambilan kredit nasabah pada PD BPR Bank Buleleng 45 masih tergolong rendah, yang dapat dilihat dari perkembangan nasabah yang terjadi selama 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut ini:

Tabel 1: Perkembangan Nasabah Kredit PDBPR Bank Buleleng 45 Tahun 2017 Sampai Dengan Tahun 2021

TAHUN	JUMLAH NASABAH	KREDIT YANG DIBERIKAN	TUMBUH/ TURUN	%
2017	995	Rp. 49.238.814	-	-
2018	1.090	Rp. 39.623.822	Rp. 9.614.992	-19,5
2019	1.484	Rp. 40.253.337	Rp. 629.515	1,6
2020	1.273	Rp. 34.867.528	Rp. 5.385.809	-13,4
2021	1.025	Rp. 33.733.028	Rp. 1.134.500	-3,3

Sumber : PD BPR Bank Buleleng 45 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa PD BPR Bank Buleleng 45 mengalami penurunan jumlah nasabah selama 3 tahun. Ditahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan yang cukup signifikan yakni sekitar 19,5% atau dengan angka penurunan 95 orang nasabah. Di tahun 2018 ketahun 2019 mengalami peningkatan yakni dari 995 orang menjadi 1.090 orang nasabah, yang berarti terjadi peningkatan sebesar 1,6%. Kemudian di tahun 2019 ke tahun 2020 jumlah nasabah mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu sebesar 211 orang atau sebesar 13,4% sedangkan pada tahun 2021 kembali terjadi penurunan jumlah nasabah lagi sebesar 3,3%. Penurunan nasabah ini disebabkan oleh menurunnya minat nasabah dan adanya nasabah yang melakukan penulasan kredit sebelum jatuh tempo pembayaran peminjaman kredit.

Pekembangan Nasabah Kredit PD BPR Bank Buleleng 45 ini disebabkan oleh

Tingkat Suku Bunga yang diberikan kepada para nasabah. Menurut Irham Fahmi (2013) suku bunga kredit adalah sebagai sejumlah uang yang diwajibkan kepada pihak yang meminjamnya dengan perhitungan berdasarkan presentase dan dilakukan berdasarkan periode atas waktu yang ditentukan. Kenaikan tingkat suku bunga kredit, baik konsumsi maupun investasi akan mengurangi persentase permintaan bagi setiap tingkat pendapatan, sebab disamping meningkatkan jumlah cicilan kredit yang harus dibayarkan, kenaikan tingkat suku bunga juga dapat mengurangi keinginan nasabah baik untuk konsumsi maupun berinvestasi (Dornbush dan Fischer, dalam Sari, 2020). Dimana upaya pimpinan Keputusan Pengambilan Kredit Pada PD. BPR Bank Buleleng 45 dalam meningkatkan keputusan pengambilan kredit nasabah dengan cara memberikan tingkat suku bunga yang sesuai dengan ketentuan Bank agar memancing minat nasabah untuk dapat meningkatkan keputusan pengambilan kredit. Proses prosedur kredit dan kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik, dan penentuan tingkat suku bunga bank sudah dilakukan dengan baik oleh pihak PD. BPR Bank Buleleng 45 namun belum bisa untuk meningkatkan keputusan pengambilan kredit nasabah secara maksimal.

## METODE

Tempat penelitian dilaksanakan pada PD. BPR Bank Buleleng 45 yang beralamat di Jalan Pramuka 7 Singaraja. Menurut Sugiyono (2014), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah tambahan jumlah nasabah yaitu 1.025 orang nasabah PD. BPR Bank Buleleng 45. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2014). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yang berada di masing-masing bidang kerja yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 Orang nasabah PD. BPR

Bank Buleleng 45. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik kuesioner.

## HASIL

### Deskripsi Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan di depan yaitu ingin mengetahui Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada PD. BPR Bank Buleleng 45, maka selanjutnya dilakukan analisis terkait dengan data yang sudah dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada responden. Dari hasil penyebaran kuisisioner pada 91 orang nasabah PD. BPR Bank Buleleng 45 akan ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 2 : Deskripsi Hasil Penyebaran Kuisisioner

No	Kondisi Kuisisioner	Jumlah	Keterangan
1	Baik dan Lengkap	91	Layak
2	Tidak Lengkap Jawaban	0	Tidak Lengkap
<b>Jumlah Total</b>		91	-

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 2 di atas memberikan gambaran bahwa pada penyebaran kuisisioner sebanyak 91 responden diperoleh bahwa kuisisioner yang layak digunakan adalah sebanyak 91 kuisisioner yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 21.0 for windows.

## Instrumen Penelitian dan Pengujian

### Uji Validitas

Ketentuan suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi *Corrected Item Total Correlation*(r) > r-tabel Sugiyono, (2014) pada taraf signifikan 5% atau  $\alpha = 5\%$ , dimana Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan kriteria koefisien korelasi antara nilai indikator dengan total nilai indikator lebih besar dari 0,203 sebagai syarat valid. Berdasarkan angka *Corrected Item-Total Correlation* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,203 sehingga dapat

dikatakan instrumen pembentuk variabel valid digunakan.

### Uji Reliabilitas

Reliabel atau handal merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk mengukur reliabel/handal, apabila memiliki koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) sebesar 0,60 atau lebih (Sugiyono, 2014). Untuk menguji reliabilitas sebuah daftar pertanyaan dari sebuah variabel penelitian digunakan *Koefisien Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat *reliability* daftar pertanyaan tersebut. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sebagai syarat reliabel. Berdasarkan *Cronbach's Alpha* terlihat bahwa semua instrument mempunyai koefisien lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen-instrumen pembentuk variabel adalah reliabel.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi dengan program SPSS terkait dengan variabel yang diteliti hasil pengolahan data pada penelitian ini ditentukan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$KPK = 0,342 + 0,369 + 0,372 + 0,202$$

$$KPK = 0,342 + 0,369 (\text{Prosedur Kredit}) + 0,372 (\text{Kualitas Pelayanan}) + 0,202 (\text{Tingkat Suku Bunga})$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda dari model persamaan di atas sebagai berikut :

1. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas, dapat diketahui bahwa nilai *constant* untuk keputusan pengambilan kredit adalah sebesar 0,342, ini berarti bahwa apabila prosedur kredit, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga bersifat *constant* maka Keputusan Pengambilan Kredit adalah sebesar 0,342.

2. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel prosedur kredit sebesar 0,369 dan bertanda positif yang berarti bahwa apabila terjadi peningkatan Prosedur Kredit sebesar satu, maka akan menyebabkan meningkatnya Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 0,369.
3. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,372 dan bertanda positif yang berarti bahwa apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu, maka akan menyebabkan meningkatnya Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 0,372.
4. Dari persamaan regresi linier berganda tersebut diatas dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel tingkat suku bunga sebesar 0,202 dan bertanda positif yang berarti bahwa apabila terjadi peningkatan tingkat suku bunga sebesar satu, maka akan menyebabkan meningkatnya Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 0,202.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah uji normalitas atau sampel *Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Nugroho (2012) menjelaskan *output test of normality*, dalam pengambilan keputusan angka signifikansi ( $\text{Sig} > \alpha = 0,05$ ) maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa nilai *Asymp Sig. (2-Tailed)* memiliki nilai sebesar 0,235

dimana nilai ini lebih besar dari 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang digunakan sudah berdistribusi normal.

### Uji Multikolonieritas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya masalah *multikolonieritas* digunakan nilai *tolerance* dan *VIF*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $\geq 10$ . Hasil pengujian yang disajikan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* berada diatas 0,10 dan nilai *VIF* dibawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat *multikolonieritas*.

### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *Heteroskedastisitas* dilakukan dalam sebuah model regresi, dengan tujuan bahwa apakah suatu regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian *Heteroskedastisitas* dilakukan dalam sebuah model regresi dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Berdasarkan grafik *scatterplot* yang disajikan di atas dapat diketahui bahwa, penyebaran titik-titik tersebar secara merata dibawah dan di atas angka nol. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi tidak terdapat masalah *heteroskedastisitas*.

### Uji Hipotesis (T-Test)

Untuk menguji hipotesis diterima atau tidak, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan uji-t (*t-test*). Berdasarkan hasil analisis, berikut ini dapat ditampilkan hasil perhitungan diatas, maka dapat diketahui besarnya t-hitung untuk variabel prosedur kredit adalah sebesar 2,930, kemudian besarnya nilai t-hitung

untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3,743 dan besarnya nilai t-hitung untuk variabel tingkat suku bunga adalah sebesar 2,509. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan untuk membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Dalam penelitian ini digunakan  $\alpha$  (taraf kesalahan) = 5% dan df (*degree of freedom* = derajat bebas) =  $n - k = 91$  sehingga besarnya t-tabel =  $t(\alpha, df)$  yang dicari adalah  $t(5\%, 91)$  adalah 1,661 (Sugiyono, 2014). Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah:

Ho ditolak apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  (*Non Significant*)

Ho diterima apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  (*Significant*)

Mengacu pada hasil tabel diatas, diketahui bahwa nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $2,930 > 1,661$ ) dengan nilai probabilitas ( $\alpha = 5\%$ ) =  $0,004 < 0,05$ , artinya hipotesis yang menyatakan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45 (diterima). Selanjutnya nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $3,743 > 1,661$ ) dengan nilai probabilitas ( $\alpha = 5\%$ ) =  $0,000 < 0,05$ , artinya hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45 (diterima). Nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $2,509 > 1,661$ ) dengan nilai probabilitas ( $\alpha = 5\%$ ) =  $0,014 < 0,05$ , artinya hipotesis yang menyatakan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45. Dimana variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit adalah variabel tingkat suku bunga dengan tingkat signifikan paling tinggi yaitu  $0,014 < 0,050$ , dibandingkan variabel prosedur kredit dan kualitas pelayanan yaitu 0,004 dan 0,000. Ini menandakan tingkat suku bunga yang diberikan pihak bank kepada para nasabah atau masyarakat dalam meminjam uang dibank PD BPR Bank 45 Buleleng

memberikan pengaruh secara langsung terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah.

### Uji Kelayakan Model (*Goodness Of Fit*)

#### Analisis Uji F (*F-Test*)

Untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, maka dilakukan:

- 1) Perumusan Hipotesis pengujian dengan menggunakan uji F (*F-test*) yaitu sebagai berikut :
  - a.  $H_0 : \beta_1 \leq \beta_2 \leq \beta_3 \leq 0$ , berarti bahwa Hipotesis ditolak.
  - b.  $H_a : \beta_1 > \beta_2 > \beta_3 > 0$ , berarti bahwa Hipotesis diterima.

- 2) Penentuan Statistik Tabel

Dalam pengujian ini digunakan F-tabel = F (a,dfn/dfd). Besarnya  $\alpha$  atau taraf keyakinan (*level of significant*) yang dipakai dalam pengujian ini adalah sebesar 5% dengan dfn (*degree of freedom numerator* = derajat bebas pembilang) =  $K - 1 = 3 - 1 = 2$ , dan dfd (*degrees of freedom denominator* = derajat bebas penyebut) =  $n - k = 91 - 3 = 88$ . Sesuai dengan tabel F, besarnya F (a,dfn/dfd) untuk F (5%, 2/91) adalah 3,10.

- 3) Penentuan F-hitung

Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS versi 21. ternyata pada dfn (*degree of freedom numerator* = derajat bebas pembilang) = 2 dan dfd (*degrees of freedom denominator* = derajat bebas penyebut) = 91, besarnya F-hitung yaitu 65,294.

- 4) Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka didapat F-hitung > F-tabel, ( $65,294 > 3,10$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti secara statistik pada taraf signifikan 0,05,. Ini menandakan bahwa prosedur kredit, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan

pengambilan kredit dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,050$ .

### Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat yang akan ditampilkan nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *R square* yaitu sebesar 69,2%. Besarnya nilai koefisien determinasi prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit berpengaruh secara parsial pada tabel 5.9 yaitu sebesar sebesar 26,9% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit secara parsial sebesar sebesar 30,8% dan tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit secara parsial sebesar sebesar 11,5%.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit PD. BPR Bank Buleleng 45 sebesar 0,341 satuan atau sebesar 26,9% antara prosedur kredit dengan keputusan pengambilan kredit dan hasil pengujian hipotesis dengan uji T-Test didapatkan bahwa t-hitung > t-tabel ( $2,930 > 1,661$ ). Ini menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Huda. dkk. (2019) dan Ardiyansah, (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan. Dimana semakin mudah prosedur kredit yang diberikan pada nasabah akan memancing minat nasabah untuk melakukan pengambilan kredit.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit PD. BPR Bank Buleleng 45 sebesar 0,397 satuan atau sebesar 30,8% antara kualitas pelayanan dengan keputusan pengambilan kredit dan hasil pengujian hipotesis dengan uji T-Test didapatkan bahwa  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $3,743 > 1,661$ ), ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Huda. dkk. (2019), Subawa, (2019) dan Ardiyansah, (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Ini menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan bank akan memberikan pengaruh secara langsung terhadap keputusan pengambilan kredit.

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

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit PD. BPR Bank Buleleng 45 memiliki nilai regresi sebesar 0,190 satuan atau sebesar 11,5% antara tingkat suku bunga dengan keputusan pengambilan kredit dan hasil pengujian hipotesis dengan uji T-Test didapatkan bahwa  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $2,509 > 1,661$ ), ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum (2015) dan Astuti (2013) dalam penelitiannya mengatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Ini menandakan bahwa semakin rendah tingkat suku bunga yang diberikan oleh pihak bank maka akan meningkatkan jumlah kredit yang diambil oleh para nasabah.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45.
3. Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PD. BPR Bank Buleleng 45.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan.* Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Badrul Huda. dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember*
- Boediono. (2014). *Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi.* Yogyakarta: BPFE.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* Edisi 7 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Fahmi, Irham. 2013. *Analisis Laporan Keuangan.* Bandung: Alfabeta.
- Fajar Rezky Maulana, Nevi Hasnita dan Evriyenni. 2019. *Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah*
- Fajar Adhitya. 2013. *Analisis Pengaruh Suku Bunga Kredit, Kualitas Pelayanan*

- Inti, Kualitas Pelayanan Periferal Dan Kemampuan Tenaga Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Di Bank Mandiri Unit Mikro Distrik Semarang.*
- Febrian, D. 2013. 'Analisis Pengaruh Tingkat Inflasi, Pendapatan Pegadaian Dan Harga Emas Terhadap Penyaluran Kredit Rahn Pada PT Pegadaian Syariah Di Indonesia (periode 2005-2013)', Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fitriana, Rizza Erlina. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan word of mouth terhadap keputusan masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi ke 12.* Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudjarat. 2011. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi Edisi Kedua.* Yogyakarta: BPFE.
- Kusumaningrum, Desi Wulandari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Surakarta Tahun 2014. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Muhamad Ardiyansah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit Dan Reference Group Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit KUR Pada BRI Unit Pagongan Kantor Cabang Tegal.*
- Ni Wayan Ari Sudiartini, Ni Wayan Ardani., dan Gede Agus Subawa. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KSP. Lembing Sejahtera Mandiri*
- Nugroho, Bhuono Agung. 2012. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dan SPSS.* Jogjakarta : Andi
- Priansa, D., Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pada Era Media Sosial.* Bandung: Pustaka Setia
- Rivai, Veithzal; Sofyan Basir; Sarwono Sudarto; Arifiandy Permata Veithzal. 2013. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teorik Praktik, edisi 1, cetakan 1.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Sernovitz, Andy. 2012. *Word Of Mouth Marketing How Smart Companies Get People Talking. America : Published by Greenleaf Book Group Press Austin.*
- Sunariyah. 2013. *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal (Edisi 6).* Penerbit : UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta. Ta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: CV Andi
- Ujang Sumarwan. 2014. *Perilaku Konsumen.* PT Ghalia Indonesia, Jakarta
- Profil Company PD. BPR Bank Buleleng 45