



THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOYALITAS NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
PENGAMBILAN KREDIT KSP XX**

Selvy Ido Ningtias¹
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
Selvy22idoningtiya@gmail.com

Supri Wahyudi Utomo²
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
supri@unipma.ac.id

Liana Vivin Wihartanti³
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
lianavivin@unipma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif melalui pendekatan statistik deskriptif dengan teknik *Non Probability Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :Tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSP XX Madiun. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSP XX Madiun. Loyalitas Nasabah berpengaruh terhadap pengambilan kredit pada KSP XX Madiun. Tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan kredit pada KSP XX Madiun.

Kata Kunci : Tingkat suku bunga; kualitas pelayanan; loyalitas nasabah

PENDAHULUAN

Maraknya Pemberian kredit di masyarakat dengan suku bunga yang rendah merupakan daya tarik nasabah untuk mengambil sebuah kredit, tetapi kenyataannya di lapangan yang terjadi tingkat suku bunga tidak mempengaruhi pengambilan kredit. Dilihat dari nasabah yang mengambil kredit di KSP XX Madiun bahwa dengan suku bunga tinggi nasabah masih tetap setia untuk mengambil kredit. Oleh sebab itu, maka perlu meningkatkan sarana prasarana jasa kredit dalam lokasi untuk pelayanan dan prosedur pengkreditan yang di tetapkan agar lebih mudah untuk mengakses nasabah lebih banyak lagi.



THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit di KSP XX Madiun masih rendah, hal ini di pengaruhi oleh prespektif ekonomi, prespektif pasif, prespektif kognitif, dan prespektif emosi dalam diri nasabah KSP XX Madiun. Oleh sebab itu, cara agar calon nasabah tertarik maka perlu untuk meningkatkan sarana pada saat mengambil kredit dengan itu kenyamanan lokasi membuat transaksi lebih mudah untuk mengakses nasabah. Maka perlu jasa kredit dalam lokasi untuk pelayanan dan prosedur pengkreditan yang di tetapkan. Tingkat suku bunga menjadi pemicu nasabah untuk keputusan pengambilan kredit. Suku bunga yang ditawarkan oleh KSP XX Madiun Sangat ringan atau selisih oleh nasabah daripada dengan KSP lainnya yang terdekat dengan KSP XX Madiun. Sebab prentase tingkat suku bunga di KSP XX madiun mempunyai kebijakan sendiri untuk menentukan suku bunga didalam mengambil kredit. Pengambilan Keputusan adalah pengambilan keputusan adalah sebagai suatu yang menghasilkan pendapat yang di keluarkan dari berbagai masalah yang di hadapi untuk mempersatukan alternatif lainnya untuk memecahkan suatu masalah. Pengambilan keputusan ini akan menjadi keputusan dari kedua pilihan yang di inginkan dalam dirinya. Tingkat Suku Bunga adalah suatu imbalan yang terkait dari pembayaran oleh pihak bank kepada nasabah yang terkait dengan jangka waktu yang di ambilnya sebagai presentase yang di simpan dari nasabah. Kualitas Pelayanan adalah sesuatu layanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan, yang meciptakan loyalitas nasabah yang diharapkan untuk memberikan keinginan kembali mnegambil kebutuhan di perusahaan oleh nasabah. Loyalitas Nasabah adalah yaitu loyalitas merupakan pelanggan yang melakukan pemaksimal mungkin untuk menilai dalam membentuk ekspetasi nilai yang bertindak sesuai dengan nilai tersebut.

Penelitian yang mengenai kualitas pelayanan telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Salah satunya menurut Tjiptono (2012) kualitas yang baik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang bersamaan dalam keinginanan setiap konsumen maupun bagaimana cara agar keinginan dan kepuasan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Terdapat beberapa jenis kreteria pelayanan sebagai berikut : 1) Proses pembayaran dalam waktu ketepatan waktu pelayanan dalam menunggu selama transaksi berjalan, 2) Dalam meminimalkan kesalahan dalam suatu pelayanan selama transaksi ialah akurasi pelayanan, 3) Bersikap sopan dan santun dalam keramahan diberikan



THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

dalam pelayanan, 4) Pemberdayaan pegawai akan membantu untuk melayani konsumen, serta didukung oleh sarana prasarana yang ada. 5) Kenyamanan konsumen meliputi lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.

Penelitian relevan dengan penelitian terdahulu yaitu, oleh (Saputri, 2018), (Astuti & Mustikawati, 2013), (Budiarti, 2009), (Saputra, 2013), (Panjaitan & Yulianti, 2016), (Fure, 2013), (Rakimsyah & Gunawan, 2011), (Gunawan Wahyu Tri, 2013) bahwa Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Nasabah secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, kepuasan nasabah memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, dari penelitian yang saya teliti di dalam KSP XX Kabupaten Madiun bahwa kenaikan tingkat suku bunganya tidak mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit, di karenakan pelayanannya cepat dan pencairan dalam mengambil kredit sangat bisa di tentukan.

Analisis tentang pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi sebagai peneliti selanjutnya dan bagi KSP XX Kabupaten Madiun dapat membantu untuk mengembangkan suatu tingkat suku bunga dan memberikan kualitas pelayan yang terbaik dalam nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan menggunakan metode kuantitatif yang berdasarkan dalam data statistik, bagaimana sebuah peneliti ikut berpartisipasi secara langsung di lapangan untuk mencari sebuah informasi dan mencatatnya peristiwa yang terjadi di lapangan untuk menganalisis dan menyusun laporan penelitian yang secara spesifikasi. Penelitian ini di laksanakan di KSP XX Kabupaten Madiun.

Data yang diambil oleh peniliti yaitu besumber dari data primer ialah data yang secara langsung oleh peniliti. Untuk memperoleh data primer peniliti harus terjun dilapangan dengan melalui membagikan kuesioener (angket) kepada nasabah yang bersangkutan dalam pengambilan kredit dan melakukan observasi langsung selama satu bulan di KSP XX Kabupaten Madiun. Teknik yang digunakan untuk pengambilan



sampel yaitu menggunakan metode *simple random sampling* yang di gunakan dalam penelitian ini.

Analisis yang digunakan peneliti yaitu menggunakan perhitungan statistik deskriptif,serta uji hipotesis menggunakan uji regresi liner berganda. Populasi ini yang dalam peneilitian adalah nasabah yang mengambil pengkreditan lebih dari satu kali pada KSP XX Madiun. Populasi yang akan digunakan didalam penelitian ini sebanyak 150 orang yang diambil pada tahun 2018. Menggunakan rumus slovin populasi yang ada di kantor kas mlilir pada KSP XX Madiun ada 150 populasi dan yang dijadikan sempel sejumlah 109.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis penelitian ini terdapat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji t

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.	Hasil
Pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit (H1)	-0,204		0,839	Hipotesis pertama tidak diterima
Pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit (H2)	3,115	1,98	0,002	Hipotesis kedua diterima
Pengaruh loyalitas nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit (H3)	6,274		0,000	Hipotesis ketiga diterima

Pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, bahwa tingkat suku bunga memiliki nilai t hitung sebesar -0,204 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98 dengan nilai signifikansi 0,839 yang $> 0,05$, berarti bahwa variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.. Suku bunga yang ditawarkan oleh



KSP XX Madiun Sangat ringan atau selisih oleh nasabah daripada dengan KSP lainnya yang terdekat dengan KSP XX Madiun. Namun hal tersebut belum menjadi motivasi nasabah dalam keputusan pengambilan kredit.

Pada KSP XX Madiun tingkat suku bunga pada kenyataannya tidak di hiraukan oleh nasabah. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simarmata, 2017) bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap minat nabung nasabah karena nasabah menganggap bahwa tingkat suku bunga cukup wajar, maka dari itu tingkat suku bunga tidak terlalu dipermasalahkan dalam pengambilan kredit.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,115 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98 dengan nilai signifikansi yang $0,002 > 0,05$, berarti bahwa variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Bahwa masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal peninjaman uang pada bank tersebut.

Pada KSP XX Madiun tersebut bahwa kualitas pelayanan sangat baik dan Profesional dalam menghadapi nasabah Penelitian relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2009) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka nasabah semakin merasa puas terhadap layanan tersebut.

Pengaruh loyalitas nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, bahwa loyalitas nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 6,274 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98 dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$, berarti bahwa variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hubungan antara loyalitas nasabah dan keputusan pengambilan kredit juga berbanding lurus jika dilihat dari tanda operasi pada persamaan regresi. Hal ini berarti bahwa semakin loyal seorang nasabah, maka keputusan pengambilan kredit juga akan meningkat.



THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

Pada KSP XX Madiun bahwa nasabah memiliki loyalitas yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari apapun yang dilakukan KSP seperti penawaran produk, nasabah selalu antusias. penelitian ini relevan dengan penelitian milik (Fatona, 2010) bahwa penelitian menunjukkan kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas nasabah kredit.

Menurut uji statistic R^2 sebesar 0,425 atau 42,5%. Artinya pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit di KSP Sendang Artha Mandiri dijelaskan oleh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah, sedangkan 57,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa tingkat suku kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu, adanya beberapa responden masih bingung dalam mengisi skor pada kuesioner karena kebanyakan responden banyak manula, variabel yang ada dalam penelitian ini hanya 42,5% saja dari 57,5% variabel lainnya yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Peneliti menyarankan sebaiknya dalam penyebaran kuesioner, peneliti selanjutnya benar-benar memastikan bahwa responden memahami dan mengerti isi dari kuesioner yang akan mereka berikan skor. Pada penelitian selanjutnya dapat juga menambahkan berbagai macam variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit, sehingga R^2 dapat mendekati 100%.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 182–198. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>
- Budiarti, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Anindhyta Budiarti. *Ekuitas*, 15(110), 210–231.



**THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46.
- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca ? ?
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado E-Mail: hendrafure@yahoo.com, 1(3), 273–283. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2023/1609>
- Gunawan Wahyu Tri. (2013). Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 2049–2058.
- Hidayat. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Rakimsyah, L. A., & Gunawan, B. (2011). Pengaruh keputusan Investasi, Keputusan Pendaan, Kebijakan Deviden dan Suku Bunga Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Investasi*, 7(1), 31–34.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2(3), 445–457.
- Saputri, hesti eko. (2018). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR Arta Kencana Caruban. *FIPA*, 6(2).
- Simarmata, H. M. P. (2017). Pengaruh Kualitas jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro. *Murni Sadar*, 7(1), 16–31.



THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 182–198. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>
- Budiarti, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Anindhyta Budiarti. *Ekuitas*, 15(110), 210–231.
- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46.
- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca ? ? Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado? E-Mail: hendrafure@yahoo.com?, 1(3), 273–283. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2023/1609>
- Gunawan Wahyu Tri. (2013). Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 2049–2058.
- Hidayat. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Rakimsyah, L. A., & Gunawan, B. (2011). Pengaruh keputusan Investasi, Keputusan Pendaan, Kebijakan Deviden dan Suku Bunga Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Investasi*, 7(1), 31–34.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan , Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil



THE 13th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

- Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2(3), 445–457.
- Saputri, hesti eko. (2018). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPR Arta Kencana Caruban. *FIPA*, 6(2).
- Simarmata, H. M. P. (2017). Pengaruh Kualitas jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro. *Murni Sadar*, 7(1), 16–31.

