

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN KREDIT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MARELAN

Hasyim⁽¹⁾, Nurhayani Nst⁽²⁾, Isma Fadhillah⁽³⁾, Daud
Dwi Pandu Siahaan⁽⁴⁾

¹Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Kota Medan
e-mail: yaninst04@gmail.com, ismafadhillah01@gmail.com, pandudaud1413@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsr.v13i3.2005>

ABSTRACT

One of the functions of financial institutions is to provide credit facilities to the public. Among the many financial institutions. Credit is the provision of money or bills that can be equated with it, based on an agreement or loan agreement between the bank and another party which requires the borrower to pay off the debt after a certain period of time with interest. As a financial institution, banks have the task of providing financial services through the safekeeping of money (deposits), lending money (credit) and other financial services. Satisfaction is a good feeling when you get something or when something you want to happen doesn't happen, doesn't fulfill a need or desire

Keywords : Finance, Satisfaction, Credit

ABSTRAK

Salah satu fungsi dari lembaga keuangan adalah memberikan fasilitas kredit kepada masyarakat. Diantara sekian banyak lembaga keuangan. 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. Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Kepuasan adalah perasaan baik ketika anda mendapat sesuatu atau ketika sesuatu yang anda inginkan terjadi tidak terjadi, tidak memenuhi kebutuhan atau keinginan.

Kata kunci: Keuangan, Kepuasan, Kredit

1. Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis baik di dunia maupun di Indonesia, bisnis perbankan tumbuh menjadi semakin beraneka ragam jenisnya. Bisnis perbankan dewasa ini sudah mampu memberikan beraneka ragam pelayanan jasa dengan fasilitas yang semakin canggih. Perbankan sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak yang hendak melakukan transaksi keuangan. Hal ini tercermin pada UU RI no. 10 tahun 1998 yang menjelaskan tentang Perbankan. Menurut UU RI no. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sesuai pada definisi yang tercantum dalam UU no 10 tahun 1998, pada intinya bank merupakan sarana atau badan usaha yang menghimpun dana dan menyalurkan kembali pada masyarakat.

Salah satu fungsi dari lembaga keuangan adalah memberikan fasilitas kredit kepada masyarakat. Diantara sekian banyak lembaga keuangan, BANK BRI Medan Cabang Marelan adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan fasilitas kredit pada masyarakat. Dalam operasinya BANK BRI Medan Cabang Marelan mempunyai misi antara lain memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh komunitas mikro, kecil dan menengah. Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka debitur kredit pada BANK BRI Medan Cabang Marelan semakin bertambah. Dengan bertambahnya debitur kredit, maka semakin sering terjadi transaksi pemberian kredit. Kebutuhan akan penyaluran dana yang mudah dan terjamin sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan terus meningkatnya kebutuhan ini BANK BRI Medan Cabang Marelan diharapkan mampu bertindak

sebagai lembaga keuangan yang baik dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah BANK BRI Medan Cabang Marelan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis berkeinginan meneliti bagaimana “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengambilan Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Marelan”

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut Customer Service (CS) atau ada juga yang menyebutnya Service Asistensi, (Kasmir, 2005: 201).

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. Sedangkan pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil, (Kasmir: 96).

Kepuasan adalah perasaan baik ketika anda mendapat sesuatu atau ketika sesuatu yang anda inginkan terjadi tidak terjadi, tidak memenuhi kebutuhan atau keinginan (Richar Gerson,

2002 :3). Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. A

Adapun Rumusan masalah yang akan diteliti yaitu Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan kredit di bank BRI Medan Cabang Marelان? Tujuan penelitian ini Untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan kredit di bank BRI Medan Cabang Marelان

2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan pendekatan sosial dan ekonomi. Yakni penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sebuah fenomena dengan data yang ada yang kemudian akan di jelaskan menggunakan pendekatan sosial ekonomi.

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah bank BRI Medan Cabang Marelان yang telah mengambil kredit di BNK BRI Cabang Marelان yang meliputi kredit konsumtif dan produktif dan masih aktif membayar angsuran sampai dengan bulan 12 tahun 2023 yaitu sebanyak 97 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada

responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting

adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

3. Teknik analisis data

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana namun terlebih dahulu dilakukan Uji Reliabilitas, Uji Validitas. Sedangkan untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variable Y). Dalam penelitian ini, analisis regresi sederhana berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengambilan Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI.

Data yang dihimpun dari hasil kuisisioner tersebut penulis akan membandingkannya dengan landasan teori yang relevan atau yang dituangkan kedalam indikator-indikator penelitian. Untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data secara kuantitatif dengan model analisis

regresi tunggal atau regresi sederhana dengan persamaan sebagai berikut (sugiyono 2017:261):

$$Y = a + Bx$$

Dimana :

Y = Variabel dependen (terikat)

X = Variabel independen (bebas) a = nilai konstanta

b = koefisien

Teknik analisis yang digunakan sesuai model yang diatas adalah regresi sederhana dimana Y= kepuasan nasabah , X= Kualitas pelayanan BRI, a= Konstanta (nilai Y apabila X=0), b= Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan). Untuk mengetahui parameter a dan b digunakan rumus

A. Deskriptif Data

Analisis Deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan melalui item kuesioner yang diajukan. Selanjutnya untuk pengelolaan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel tersebut dilakukan dengan mengelompokkan skor nilai dari jawaban para responden penelitian. Distribusi Frekuensi hasil jawaban responden merupakan tingkat kecenderungan persepsi terhadap variabel-variabel yang ada diantaranya adalah pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

B. Penentuan Range

Table 1
Skala Penilaian Jawaban Responden

| Range | Kategori |
|-----------|-------------|
| 409 – 485 | Sangat Baik |
| 331 – 408 | Baik |
| 253 – 330 | Kurang Baik |

| | |
|-----------|-------------------|
| 175 – 252 | Cukup Baik |
| 97 – 174 | Sangat Tidak Baik |

C. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, (Sugiyono, 2013: 430).

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Jumlah butir soal yang diuji pada variabel kualitas pelayanan(X) seluruhnya berjumlah 10 item soal. Untuk selanjutnya adalah hasil uji validitas berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| No Item | Kofisien Korelasi R Hitung | Harga T hitung | Harga T Tabel | Keputusan |
|---------|----------------------------|----------------|---------------|-----------|
| 1 | 0,694 | 9,393 | 1,671 | Valid |
| 2 | 0,670 | 8,799 | 1,671 | Valid |
| 3 | 0,642 | 8,167 | 1,671 | Valid |
| 4 | 0,373 | 3,921 | 1,671 | Valid |
| 5 | 0,805 | 13,229 | 1,671 | Valid |
| 6 | 0,672 | 8,85 | 1,671 | Valid |
| 7 | 0,703 | 9,635 | 1,671 | Valid |
| 8 | 0,556 | 6,519 | 1,671 | Valid |

| | | | | |
|----|-------|--------|-------|-------|
| 9 | 0,666 | 8,699 | 1,671 | Valid |
| 10 | 0,784 | 12,302 | 1,671 | Valid |

Berdasarkan tabel diatas untuk 10 butir soal variabel X dalam hal ini kualitas pelayanan seluruhnya dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Jumlah butir soal yang diuji pada variabel kepuasan nasabah (Y) seluruhnya berjumlah 10 item soal. Untuk selanjutnya adalah hasil uji validitas berikut ini :

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No Item | Kofisien Korelasi R Hitung | Harga T Hitung | Harga T Tabel | Keputusan |
|---------|----------------------------|----------------|---------------|-----------|
| 1 | 0,729 | 10,385 | 1,671 | Valid |
| 2 | 0,581 | 6,955 | 1,671 | Valid |
| 3 | 0,764 | 11,542 | 1,671 | Valid |
| 4 | 0,685 | 9,170 | 1,671 | Valid |
| 5 | 0,419 | 4,496 | 1,671 | Valid |
| 6 | 0,691 | 9,313 | 1,671 | Valid |
| 7 | 0,770 | 11,761 | 1,671 | Valid |
| 8 | 0,745 | 10,884 | 1,671 | Valid |
| 9 | 0,711 | 9,856 | 1,671 | Valid |
| 10 | 0,771 | 11,795 | 1,671 | Valid |

Tabel diatas menunjukkan bahwa 10 butir soal variabel Y yang diujikan seluruhnya dinyatakan valid.

Mencari t_{tabel} apabila diketahui signifikan untuk $\alpha = 0,05$ $dk = n - 2$, $dk = 97 - 2 = 95$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,671$, membuat keputusan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} kaidah keputusan.

b. Uji Reliabilitas

Realibilitas merupakan sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten). Instrumen dikatakan reliabel yaitu jika realibility coefficients $\alpha > 0,6$.

Masing-masing variabel akan dilakukan pendeskripsian. Langkah awal untuk mendeskripsikan setiap variabel adalah membuat label kategori atau skala penelitian. Selanjutnya dapat dibuatkan skala penelitian untuk masing-masing variabel dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya. Adapun hasil perhitungannya, yaitu:

$$\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden} = 5 \times 97 = 485$$

$$\text{Skor terendah} \times \text{jumlah responden} = 1 \times 97 = 97$$

$$\text{Rentang skalanya yaitu : } \frac{485 - 97}{5} = 77,6$$

a. Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan tabulasi data pada kuesioner yang di isi responden diperoleh nilai variable Kualitas Pelayanan (X) dijelaskan sebagai berikut :

| Interval | Kategori | Bobot | Frekuensi | | |
|----------|---------------------|-------|-----------|------|------------|
| | | | Absolut | Skor | Persentase |
| 43 – 50 | Sangat Setuju | 5 | 21 | 105 | 60% |
| 35 – 42 | Setuju | 4 | 8 | 33 | 25% |
| 27 – 34 | Cukup Setuju | 3 | 5 | 15 | 4% |
| 19 – 26 | Kurang Setuju | 2 | 1 | 2 | 1% |
| 10 – 18 | Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 1 | 1% |
| Jumlah | | | 36 | 156 | 100% |

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| Interval | Kategori | Bobot | Frekuensi | | |
|----------|---------------------|-------|-----------|------|------------|
| | | | Absolut | Skor | Persentase |
| 43 – 50 | Sangat Setuju | 5 | 58 | 290 | 60% |
| 35 – 42 | Setuju | 4 | 31 | 124 | 32% |
| 27 – 34 | Cukup Setuju | 3 | 7 | 21 | 7% |
| 19 – 26 | Kurang Setuju | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 10 – 18 | Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 1 | 1% |
| Jumlah | | | 97 | 436 | 100% |

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan sebanyak 58 orang (60%) menjawab sangat setuju, 31 orang (32%) menjawab setuju, 7 orang (7%) menjawab cukup setuju, dan 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju. Jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X) termasuk sangat baik dengan jumlah 436 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bank BRI unit Marelan sudah sangat baik.

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan tabulasi data pada kuesioner yang di isi responden diperoleh nilai variabel Kepuasan Nasabah (Y) dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan nasabah (Y) menunjukkan sebanyak 59 orang (61%) menjawab sangat setuju, 32 orang (33%) menjawab setuju, 4 orang (4%) menjawab cukup setuju, 1 orang (1%) menjawab kurang setuju, dan 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju. Jawaban responden pada variabel kepuasan nasabah (Y) termasuk sangat baik dengan jumlah 438 yang menunjukkan bahwa nasabah sudah sangat puas dengan pelayanan bank BRI unit Marelan.

Bedasarkan hasil penelitian di Bank BRI Unit Marelan bahwa variabel kualitas pelayanan pengambilan kredit mempunyai persamaan regresi $Y = a + b X$ maka diperoleh hasil persamaan

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat dikemukakan kesimpulan hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI unit kota utara, persamaan regresi $Y = a + b X$ maka diperoleh hasil persamaan : $Y = 4,249 + 0,898 X$. dan dibuktikan dengan capaian hasil pengukuran $r = 0,820$ dan $r^2 = 0,672$. Dengan demikian maka 67,2% kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BRI unit Marelan. Sementara sisanya 32,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dan uji t diperoleh t hitung = 13,958 dan t tabel = pada $\alpha = 0,05 = 1,671$ ini

menunjukkan H0 ditolak dan H1 diterima.
Karena $t_{hitung} = 13,958 > t_{tabel} = 1,671$.

Pemasaran Syariah, Cet 2;
Jakarta: Renaisan

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta
- Alsa, Asmadi. 2010. Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi, Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. 2013. Reliabilitas dan Validita, Cet. 3; Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management Concept and Tools, Malang: Bayumedia Publishing
- Fahmi, Irham dan Yovi Lavianti hadi. 2010. Pengantar Manajemen Perkreditan, Bandung: Alfabeta
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudiby. 2008. Marketing Muhammad: Strategi Andal dan jitu Praktis Bisnis Nabi Muhammad saw, Bandung: Madani Prima
- Hartono. 2009. Statistik Untuk Penelitian, Cet. 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kasmir. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Ed. Revisi 8; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. 2002. Dasar-dasar Perbankan, Jakarta: PT rajagrafindo persada
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank, Cet. 2. Jakarta: Prenada Media
- Marzuki. 2005. Metodologi Riset: panduan penelitian bidang bisnis dan sosial, Yogyakarta: Ekonisa
- NH, Muhammad Firdaus. et al., eds., 2007. Dasar dan Strategi