

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA KREDIT DAN
SISTEM PEMBERIAN KREDIT TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
PADA BANK TABUNGAN
NEGARA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Andrina Simamora
130810297**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA KREDIT DAN
SISTEM PEMBERIAN KREDIT TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
PADA BANK TABUNGAN
NEGARA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Andrina Simamora
13081029**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 16 Februari 2017
Yang membuat pernyataan,

Andrina Simamora
130810297

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA KREDIT DAN SISTEM
PEMBERIAN KREDIT TERHADAP PENINGKATAN**

**NA PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA KREDIT DAN
SISTEMPEMBERIAN KREDIT TERHADAP PENINGKATAN**

**SABAH PADA BANKTABUNGAN
NEGARA BATAM**

**Oleh
Andrina Simamora
130810297**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertara dibawah ini**

Batam, 16 Februari 2017

**Baru Harahap, S. E. , M. Ak.
Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Dan Sistem pemberian Kredit Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara Batam”, yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi akuntansi Universitas Putera Batam.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Baru Harahap, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membantu serta membimbing penulis dalam memberikan sumbangan berupa pikiran, pengarahan, motivasi, saran, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Pimpinan, seluruh karyawan PT Bank Tabungan Negara dan khususnya para nasabah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dalam membantu penulis dalam mengumpulkan data guna menyelesaikan laporan penelitian ini.

6. Keluarga besar penulis, Bapak, Mama, kakak-kakak ku, adik-adik dan abangku tercinta yang telah memberikan doa dan perhatian serta dukungannya yang sangat besar kepada penulis baik dalam hal moral maupun materiil.
7. Dapot E Situmorang, S.T selaku kekasihku yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan masukan-masukan positifnya dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Sahabat seperjuanganku, Wika Afryani Gultom, Luci Rupedi, Nepi Syoviani, Mitha Jandra, Timurni Dwi yang menjadi tempat bertukar pikiran dan menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Bapak Vreddy Ambarita yang telah memberikan begitu banyak perhatian dan pengertiannya selama saya dalam proses penyelesaian skripsi ini dan rekan-rekan kerja ku yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya.
10. Seluruh rekan seperjuangan mahasiswa/i Program Studi Akuntansi angkatan 2013 yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya.

Batam, 16 Februari 2017

Andrina Simamora

ABSTRAK

Seringkali naik turunnya tingkat suku bunga selalu dilihat dari permintaan kredit. Setiap kredit yang diberikan memiliki prosedur yang ditentukan, prosedur ini mencakup persyaratan kredit yang harus dipenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam. Pada tahap analisis dilakukan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji koefisien determinasi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga kredit berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan nilai t hitung sebesar $0,893 > t$ tabel sebesar 1.984 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan variabel sistem pemberian kredit berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan nilai t hitung sebesar $9,466 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar

$0,000 < 0,05$. Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan F hitung sebesar $97,124 > F$ tabel sebesar 3,09 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai R *square* menunjukkan bahwa variabel tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit mampu menjelaskan variansi variabel peningkatan jumlah nasabah sebesar 66,7% sedangkan sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Tingkat suku bunga kredit, sistem pemberian kredit, peningkatan jumlah nasabah, Bank Tabungan Negara*

ABSTRACT

Often the rise and fall of interest rates is always seen from the demand for credit. Every loans have prescribed procedures, these procedures include credit requirements that must be met. This study aims to prove that the effect of interest rates on loans and credit delivery system to increase the number of customers in the State Savings Bank of Batam. At this stage of the analysis performed classical assumption test, multiple linear regression analysis, and test the coefficient of determination. The test is performed by using SPSS version 23.0. T test results showed that the variable rate mortgage interest rates significantly affect the increase in the number of clients with a value of 0.893 $t_{count} > t_{table}$ amounted to 1,984 with significance level of 0.005 < 0.05 and crediting system variables significantly influence the increase in the number of customers with value $t_{calculate}$ equal to 9.466 $> t_{table}$ of 1.984 with a significance level of 0.000 < 0.05 . F test results indicate that the variable interest rates of credit and lending system together significantly affect the increase in the number of clients with F calculate equal to 97.124 $> F_{table}$ at 3.09 with a significance level of 0.000 < 0.05 . R square value indicates that the variable interest rates on loans and credit delivery system is able to explain the variance variable customer deposits rising 66.7% while the remaining 33.3% is influenced by other variables not examined.

Keywords: *Loan interest rates, credit delivery system, an increasing number of customers, Bank Tabungan Negara*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMBUNG DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Aspek Teoritis	7
1.6.2. Aspek Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Variabel/ Konsep.....	9
2.1.1. Pengertian Bank	9
2.1.2. Pengertian Kredit	10
2.1.2.1. Unsur-unsur Kredit.....	11
2.1.2.2. Prinsip-prinsip Pemberian Suku Bunga	12
2.1.2.3. Fungsi Kredit.....	18
2.1.2.4. Kualitas Kredit	19
2.1.3. Suku Bunga	19
2.1.3.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kredit	21
2.1.3.2. Teori Suku Bunga	23
2.1.3.3. Komponen dalam menentukan Suku Bunga	24
2.1.3.4. Jenis-Jenis Pembebanan Suku Bunga	26
2.1.4. Sistem Pemberian Kredit.....	28
2.1.4.2. Prosedur dalam Pemberian Kredit	30
2.1.5. Peningkatan Jumlah Nasabah.....	34
2.1.5.1. Kepuasan Pelanggan atau nasabah.....	34
2.1.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Nasabah	35
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37

2.4.	Hipotesis.....	39
------	----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian.....	40
3.2.	Operasional Variabel.....	41
3.2.1.	Variabel Independen (Bebas).....	42
3.2.2.	Variabel Dependen (Terikat).....	43
3.3.	Populasi dan Sampel	44
3.3.1.	Populasi	44
3.3.2.	Sampel.....	44
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1.	Jenis Data	46
3.4.2.	Sumber Data.....	47
3.4.3.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	47
3.5.	Alat Pengumpulan Data	49
3.6.	Metode Analisis Data	50
3.6.1.	Analisis Deskriptif	51
3.6.2.	Uji Kualitas Data.....	51
3.6.2.1.	Uji Validitas Data.....	52
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas Data.....	53
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.3.1.	Uji Normalitas.....	55
3.6.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	55
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.6.4.	Uji Pengaruh.....	57
3.6.4.1.	Uji Regresi Linear Berganda.....	57
3.6.4.2.	Analisis Korelasi Ganda (R)	58
3.6.4.3.	Analisis Determinasi (R ²)	60
3.7.	Rancangan Uji Hipotesis.....	61
3.7.1.	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	62
3.7.2.	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	63
3.8.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	64
3.8.1.	Lokasi Penelitian.....	64
3.8.2.	Jadwal Penelitian.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden.....	66
4.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.1.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan	69
4.1.4.	Responden Berdasarkan Status Perkawinan	70
4.2.	Hasil Penelitian	72
4.2.1.	Hasil Uji Kualitas Data	72
4.2.1.1.	Hasil Uji Validitas Data	72
4.2.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data	74
4.2.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.2.2.1.	Hasil Uji Normalitas	76
4.2.2.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
4.2.2.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80

4.2.3.	Hasil Uji Pengaruh	81
4.2.3.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
4.2.3.2.	Hasil Uji Korelasi Ganda (R).....	83
4.2.3.3.	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	84
4.2.4.	Rancangan Uji Hipotesis.....	85
4.2.4.1.	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	85
4.2.4.2.	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	86
4.3.	Pembahasan.....	88

BAB V Simpulan Dan Saran

5.1.	Simpulan	91
5.2.	Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1.	Operasional Variabel Independen Tingkat Suku Bunga Kredit.....	42
Tabel 3.2.	Operasional Variabel Independen Sistem Pemberian Kredit.....	43
Tabel 3.3.	Operasional Variabel Dependen Peningkatan Jumlah Nasabah.....	44
Tabel 3.4.	Tabel Interpretasi.....	59
Tabel 3.5.	Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 4.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2.	Data Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 4.4.	Data Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	71
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.6.	Hasil uji Reliabilitas Tingkat Suku Bunga Kredit.....	75
Tabel 4.7.	Hasil uji Reliabilitas Sistem Pemberian Kredit.....	75
Tabel 4.8.	Hasil uji Reliabilitas Peningkatan Jumlah Nasabah.....	76
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	78
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.11.	Hasil uji Koefisien Regresi.....	82
Tabel 4.12.	Hasil uji Korelasi Ganda (R).....	83
Tabel 4.13.	Hasil uji Determinasi (R^2).....	84
Tabel 4.14.	Hasil uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T).....	85
Tabel 4.15.	Hasil uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F).....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Input dari 5C dan Referensi Kebijakan Bank.....	14
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1. Desain Penelitian Kuantitatif.....	41
Gambar 4.1. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Gambar 4.2. Diagram Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar 4.3. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
Gambar 4.4. Diagram Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	71
Gambar 4.5. Histogram Normalitas Tingkat Suku Bunga Kredit	77
Gambar 4.6. <i>Standarized Residual Plot</i> Tingkat Suku Bunga Kredit	77
Gambar 4.7. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas	80

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1. Rumus <i>Flate Rate</i>	26
Rumus 2.2. Rumus <i>Sliding Rate</i>	27
Rumus 2.3. Rumus <i>Floating Rate</i>	27
Rumus 3.1. Rumus Slovin.....	45
Rumus 3.2. Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	52
Rumus 3.3. <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Rumus 3.4. Korelasi Ganda (R)	58
Rumus 3.5. Koefisien Determinasi	60
Rumus 3.6. Tingkat Signifikan Uji T.....	62
Rumus 3.7. Nilai Uji F	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Gambar Output Dari pengolahan SPSS

Lampiran 4 Tabel R db(0,05), T Dan F df (0,05)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. seperti telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 perubahan dari Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak” (Kasmir, 2013: 24).

Menurut Suyatno (2007: 1) jika dilihat dari fungsinya, berbagai macam defenisi bank dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

1. Bank dilihat sebagai penerima kredit yaitu bank menerima uang serta dana –dana lainnya dari masyarakat
2. Bank dilihat sebagai pemberi kredit, ini berarti bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif
3. Bank dilihat sebagai pemberi kredit bagi masyarakat melalui sumber yang berasal dari modal sendiri, simpanan/ tabungan masyarakat maupun melalui penciptaan uang bank.

Menurut Siamat (2005:349) salah satu alasan terkonsentrasinya usaha bank dalam penyaluran kredit adalah sifat usaha bank sebagai lembaga intermediasi antara unit surplus dengan unit defisit, dan sumber dana bank berasal dari masyarakat sehingga secara moral mereka harus menyalurkan kembali kepada

masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagaimana umumnya negara berkembang, sumber pembiayaan dunia usaha di Indonesia masih didominasi oleh penyaluran kredit perbankan yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Pemberian kredit merupakan aktivitas bank yang paling utama dalam menghasilkan keuntungan, tetapi risiko yang terbesar dalam bank juga bersumber dari pemberian kredit. Oleh karena itu pemberian kredit harus diawasi dengan manajemen risiko yang ketat (Hitapupondang, 2009).

Dari segi makro ekonomi, perubahan suku bunga akan berpengaruh terhadap perubahan harga barang yang dikonsumsi masyarakat. Suku bunga merupakan faktor yang penting dalam memberikan profitabilitas bagi perbankan dan perekonomian suatu negara. Fluktuasi suku bunga kredit juga akan mempengaruhi permintaan akan kredit tersebut. Misalkan dengan tingginya tingkat suku bunga kredit, hal ini akan sangat meresahkan masyarakat, yang dengan demikian akan dapat mengurangi permintaan kredit masyarakat kepada pihak perbankan karena dana yang ditawarkan sangat mahal. Dalam situasi seperti ini, pemerintah menghimbau kepada pihak perbankan untuk menurunkan tingkat suku bunga depositonya agar tingkat suku bunga kredit tidak terlalu besar.

Tuntutan hidup yang lebih modern dan akibat kemajuan teknologi informasi, kebutuhan masyarakat juga berubah. Berbagai aktifitas ekonomi dilakukan untuk dapat meningkatkan penghasilan atau pendapatan. Untuk mengimbangi kemajuan dan pola hidup modern, berbagai cara ditempuh masyarakat. Salah satunya melalui pinjaman di perbankan dalam bentuk kredit. Usaha yang dilakukan masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya dilakukan mulai dari investasi sederhana sampai dengan investasi bermodal besar yang berdampak pada sektor moneter adalah permohonan modal usaha dan investasi

akhirnya akan semakin meningkat. Permohonan modal tersebut mengarah pada permohonan kredit ke lembaga perbankan yang semakin meningkat (Aryaningsih, 2008:59).

Adapun salah satu bentuk pemberian kredit adalah Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) dimana tujuan pemberian KPR adalah membeli sebuah rumah (termasuk tanahnya) dikarenakan yang bersangkutan (pemohon kredit) tidak mampu membeli secara tunai. Menurut Supriyono (2011 : 124) KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dapat dipergunakan untuk pembiayaan sebagai berikut :

1. Pembelian rumah baru (dari developer atau perorangan)
2. Pembelian rumah bekas (second)
3. Pembelian Ruko/Rukan
4. Pembelian Apartemen baru/bekas
5. Renovasi Rumah
6. Konstruksi (pembangunan rumah, ruko, rukan)
7. Renovasi (rumah, ruko, rukan, apartemen)
8. Dan Lain-lain

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah salah satu bank pemerintah yang berperan dalam pemberian fasilitas kredit kepemilikan rumah. Bank Tabungan Negara berasal dari De Post Paar Bank yang kemudian mejadi Bank Tabungan Pos tahun 1950, selanjutnya menjadi Bank Negara Indonesia unit V dan terakhir menjadi Bnak Tabungan Negara dengan UU No. 20 Tahun 1968 (kasmir, 2013: 31). Sejak tahun 1976 bank BTN telah menyelenggarakan KPR kepada rakyat kecil dengan cicilan yang ringan yang diwujudkan dalam perjanjian kreditnya, yang ditujukan untuk membantu rakyat kecil yang ingin memiliki rumah. Karena bank BTN mempunyai visi dan misi untuk membantu masyarakat dalam kredit

pemilikan rumah, yaitu visi bank BTN adalah menjadi bank yang terkemuka dalam pembayaran perumahan sedangkan misi bank BTN salah satunya adalah memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait.

Adapun program kredit pada Bank Tabungan Negara (BTN) adalah KPR BTN Platinum. KPR BTN Platinum adalah kredit kepemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari *developer* ataupun *non developer*, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari Bank lain. Tingkat suku bunga KPR BTN Platinum telah mencapai 12% atau dapat mengalami penurunan tergantung reputasi sebuah perusahaan. Pada tingkatan individu, suku bunga yang tinggi dapat mengurangi minat calon nasabah untuk mengambil kredit. Tetapi jika diberikan suku bunga yang terlalu rendah akan mengakibatkan keuntungan/laba perusahaan berkurang dari perencanaan yang tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, .

Keberhasilan pemberian kredit tidak terlepas dari sistem pemberian kreditnya yang berupa prosedur-prosedur yang dijalankan dalam pengelolaan pemberian kredit kepada anggota dan masyarakat umum. Hal ini sangat penting dilakukan guna untuk melihat jangka waktu yang diperlukan dalam pemberian kredit, serta dokumen-dokumen yang diisyaratkan. Jika prosedur kredit yang dilakukan terlalu mudah dapat menimbulkan resiko kesulitan pengembalian kredit, hal ini dapat mengakibatkan kredit macet yang mengakibatkan penurunan laba/ pendapatan bagi perusahaan. Atau sebaliknya jika prosedur kredit yang dilakukan terlalu ketat maka dapat membuat calon nasabah enggan untuk mengambil kredit.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah, setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima yakni sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi apabila petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabahnya. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan pihak bank.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk menulis sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit dan Sistem Pemberian Kredit Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Batam”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat suku bunga kredit yang tinggi dapat mencegah minat calon nasabah untuk membeli rumah secara kredit
2. Prosedur kredit yang sulit dan ketat akan membuat calon nasabah enggan untuk mengambil kredit
3. Kualitas pelayanan belum berjalan secara memuaskan

1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi luasnya pembahasan dan supaya fokusnya pembahasan dalam penulisan penelitian ini, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu data digunakan berupa informasi yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Tabungan Negara Batam dan peneliti melakukan penelitian ini pada Bank Tabungan Negara KC Batam Centre, Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam?
3. Bagaimanakah secara bersama-sama pengaruh tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam

2. Pengaruh sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam.
3. Tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis (Keilmuan)

Penelitian ini menjadi dasar untuk pengembangan dan kajian penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya dalam tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit terhadap peningkatan jumlah nasabah.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Bagi Pihak Bank

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan untuk lebih memperbaiki kinerja dalam menarik para nasabah untuk melakukan kredit KPR pada Bank Tabungan Negara Batam.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan bagi calon nasabah dan sudah menjadi seorang nasabah sebagai pertimbangan pengambilan keputusan untuk melakukan kredit KPR.

3. Bagi penulis

Hasil penelitian ini bisa memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat suku bunga dan sistem pemberian kredit khususnya kredit KPR.

4. Bagi para peneliti lain, akademis, serta pihak lain

Sebagai bahan masukan untuk menyempurnakan penelitian-penelitian sebelumnya yang diharapkan menjadi referensi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menunjang timbulnya penelitian lebih lanjut oleh para calon peneliti berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Variabel / Konsep

2.1.1. Pengertian Bank

Berdasarkan kutipan Saduldyn (2013: 876) Bank berasal dari bahasa Italy *banca* yang berarti *bence* yaitu suatu bangku tempat duduk yang biasa digunakan oleh para bankir Italy di halaman pasar pada saat memberikan pinjaman-pinjaman. Kemudian Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak” (Kasmir, 2013:24).

Menurut Suyanto (2007: 32) dalam usaha menghimpun dana tersebut, sudah tentu bank harus mengenal sumber-sumber dana yang terdapat di dalam berbagai lapisan masyarakat dengan bentuk yang berbeda-beda pula dan sumber dana tersebut ada tiga yaitu :

- a. Dana yang bersumber dari bank sendiri

Dana berbentuk modal setor yang berasal dari para pemegang saham dan cadangan-cadangan serta keuntungan bank yang belum dibagikan kepada para pemegang saham.

- b. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Dana berbentuk simpanan yang secara tradisional kita sebut sebagai giro, deposito dan tabungan

- c. Dana yang berasal dari Lembaga Keuangan, baik berbentuk bank maupun nonbank.

Dana yang diperoleh bank dalam bentuk pinjaman.

2.1.2. Pengertian Kredit

Pengertian kredit mempunyai dimensi yang beraneka ragam, dimulai dari arti kata “kredit” yang berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti

kepercayaan atau dalam bahasa latin “creditum” yang berarti kepercayaan akan kebenaran (Muljono, 2007: 10).

Kasmir (2013: 85) mengemukakan bahwa pengertian kredit menurut UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan menyebutkan bahwa, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara pihak bank dengan pihak lain, peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga atau bagi hasil yang telah ditetapkan.

Kredit (pinjaman yang diberikan) adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara bank dan lain pihak dimana pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditetapkan (Mintardjo, 2013:37).

2.1.2.1. Unsur – Unsur Kredit

Menurut Kasmir (2013: 87) menyebutkan unsur-unsur kredit sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Kepercayaan (*trust*) adalah suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian menyelidiki tentang nasabah baik secara interen maupun eksteren. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah pemohon kredit.

2. Kesepakatan

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

3. Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang. Pada umumnya Bank memberikan jangka waktu sekitar 1 – 15 tahun, tetapi ada juga bank lain yang dapat memberikan jangka waktu sampai 20 tahun.

4. Risiko

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu tagihan tidak tertagihnya pemberian kredit (macet). Semakin panjang suatu kredit semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun oleh risiko yang tidak sengaja. Misalnya terjadi bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya.

5. Balas Jasa

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

2.1.2.2. Prinsip – prinsip Pemberian Kredit

Penilaian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan berbagai prinsip untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya. Menurut Kasmir (2014:101) ada beberapa prinsip-prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan yaitu analisis 5C, analisis 7P, dan studi kelayakan.

Prinsip pemberian kredit dengan analisis 5C dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini (Supriyono, 2011:166) :

1. Character

Pengertian *character* adalah sifat atau watak seseorang dalam hal ini calon debitur. Tujuannya adalah memberikan keyakinan kepada bank bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya. Keyakinan ini tercermin dari latar belakang si nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti : cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi, dan sosial standingnya. *Character* merupakan ukuran untuk menilai “kemauan” nasabah

membayar kreditnya. Orang yang memiliki karakter baik akan berusaha untuk membayar kreditnya dengan berbagai cara.

2. *Capacity (Capabality)*

Untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya mencari laba. Sehingga pada akhirnya akan terlihat kemampuannya dalam mengembalikan kredit yang disalurkan. Semakin banyak sumber pendapatan seseorang, semakin besar kemampuannya untuk membayar kredit.

3. *Capital*

Biasanya bank tidak akan bersedia untuk membiayai suatu usaha 100%, artinya setiap nasabah yang mengajukan permohonan kredit harus pula menyediakan dana dari sumber lainnya atau modal sendiri dengan kata lain, *capital* adalah untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank.

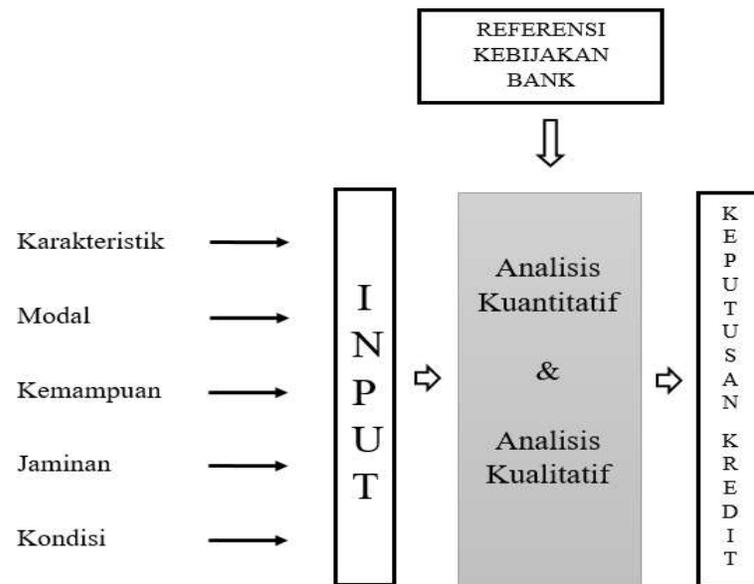
4. *Colleteral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah, jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin. Fungsi jaminan adalah sebagai pelindung bank dari risiko kerugian.

5. *Condition*

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk dimasa yang akan datang sesuai sektor masing-masing. Dalam kondisi perekonomian yang kurang stabil, sebaiknya pemberian kredit untuk sektor tertentu jangan diberikan terlebih dahulu dan kalaupun jadi diberikan

sebaiknya juga dengan melihat prospek usaha tersebut dimasa yang akan datang.



Gambar 2.1. Proses Input dari 5C dan referensi kebijakan bank

Setelah bank mendapatkan input 5C sebagai prinsip pemberian kredit, maka berdasarkan referensi kebijakan bank dilakukan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif dan kemudian menghasilkan keputusan kredit.

1. Analisis kualitatif yaitu analisis terhadap kemauan bayar. Aspek yang dianalisis mencakup karakter/watak dan komitmen dari nasabah.
2. Analisis kuantitatif yaitu analisis terhadap kemampuan bayar. Pendekatan yang dilakukan dalam perhitungan kuantitatif, yaitu untuk menentukan kemampuan bayar dan perhitungan kebutuhan modal kerja nasabah adalah dengan pendekatan pendapatan bersih.

Sementara itu, menurut Kasmir (2013:96) penilaian dengan 7P kredit adalah sebagai berikut :

1. *Personality*

Yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku, dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah. *Personality* hampir sama dengan *character* dari 5C.

2. *Party*

Yaitu mengklasifikasikan nasabah kedalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya, sehingga nasabah dapat digolongkan ke golongan tertentu dan akan mendapatkan fasilitas kredit yang berbeda pula dari bank. Kredit untuk pengusaha lemah sangat berbeda dengan kredit untuk pengusaha yang kuat modalnya, baik dari segi jumlah, bunga, dan persyaratan lainnya.

3. *Purpose*

Yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah. Tujuan pengambilan kredit dapat bermacam-macam apakah untuk tujuan konsumtif, produktif, atau perdagangan.

4. *Prospect*

Yaitu untuk menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas kredit yang dibiayai tanpa mempunyai prospek, bukan hanya bank yang rugi, tetapi juga nasabah.

5. *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit yang

diperolehnya. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, akan semakin baik sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi oleh sektor lainnya.

6. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode ke periode apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya dari bank.

7. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikucurkan oleh bank, tetapi melalui suatu perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

Disamping penilaian 5C dan 7P, prinsip penilaian kredit dapat pula dilakukan dengan studi kelayakan, terutama untuk kredit dalam jumlah yang relatif besar. Adapun penilaian kredit dengan studi kelayakan meliputi sebagai berikut (Kasmir, 2014:104):

1. Aspek Hukum

Merupakan aspek untuk menilai keabsahan dan keaslian dokumen-dokumen atau surat-surat yang dimiliki oleh calon debitur, seperti analisis akta notaris, izin usaha, atau sertifikat tanah, dan dokumen atau surat lainnya.

2. Aspek Pasar dan Pemasaran

Yaitu aspek untuk menilai prospek usaha nasabah sekarang dan dimasa yang akan datang.

3. Aspek Keuangan

Merupakan aspek untuk menilai kemampuan calon nasabah dalam membiayai dan mengelola usahanya. Dari aspek ini akan tergambar berapa besar biaya dan pendapatan yang akan dikeluarkan dan diperolehnya. Penilaian aspek ini dengan menggunakan rasio-rasio keuangan.

4. Aspek Operasi / Teknis

Merupakan aspek untuk menilai tata letak ruangan, lokasi usaha dan kapasitas produksi suatu usaha yang tercermin dari sarana dan prasarana yang dimilikinya.

5. Aspek Manajemen

Merupakan aspek untuk menilai sumber daya dan manusia yang dimiliki oleh perusahaan, baik dari segi kuantitas maupun segi kualitas.

6. Aspek Ekonomi / Sosial

Merupakan aspek untuk menilai dampak ekonomi dan sosial yang ditimbulkan dengan adanya suatu usaha terutama terhadap masyarakat., apakah lebih banyak *benefit* atau *cost* atau sebaliknya.

7. Aspek AMDAL

Merupakan aspek yang dimiliki dampak lingkungan yang akan timbul dari adanya suatu usaha, kemudian cara-cara pencegahan terhadap dampak tersebut.

2.1.2.3. Fungsi Kredit

Fungsi Kredit secara umum pada dasarnya ialah pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat (*to serve the society*) dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan, mendorong dan melancarkan produksi, jasa-jasa

dan bahkan konsumsi yang kesemuanya itu pada akhirnya ditujukan untuk menaikkan taraf hidup rakyat banyak, diantaranya (Firdaus, 2009: 5) :

- a. Kredit dapat memajukan arus tukar menukar barang-barang dan jasa-jasa
- b. Kredit dapat mengaktifkan alat pembayaran yang idle (dana yang tidak digunakan)
- c. Kredit dapat menciptakan alat pembayaran yang baru.

2.1.2.4. Kualitas Kredit

Hidup matinya suatu usaha perbankan sangatlah dipengaruhi oleh jumlah kredit yang disalurkan dalam satu periode. Dalam praktiknya, banyaknya jumlah kredit yang disalurkan juga harus diikuti oleh kualitas kredit tersebut. Artinya makin berkualitas kredit yang diberikan atau memang layak untuk disalurkan, akan memperkecil risiko terhadap kemungkinan kredit yang bermasalah.

Menurut Kasmir (2014:213) untuk menjaga agar kredit yang disalurkan tidak menimbulkan masalah, dalam melepas kreditnya agar berkualitas pihak perbankan perlu memperhatikan hal-hal berikut ini:

1. Tingkat Perolehan Laba (*return*). Artinya jumlah laba yang akan diperoleh atas penyaluran kredit. Jumlah perolehan laba tersebut harus memenuhi ketentuan yang berlaku apabila ingin dinilai baik kesehatannya.
2. Tingkat Risiko (*Risk*). Artinya tingkat risiko yang akan dihadapi terhadap kemungkinan melesetnya perolehan laba bank dari kredit yang disalurkan.

2.1.3. Suku Bunga

Menurut Kasmir (2013: 114) bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip Konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Hara (2013) dalam Mishkin (2008:4) mengemukakan suku bunga adalah biaya pinjaman atau harga yang dibayarkan untuk dana tersebut (biasanya dinyatakan sebagai persentase dari \$ 100 per tahun).

Proses pinjam meminjam dilakukan bila terdapat kesesuaian harga. Yang dimaksud dengan harga tersebut tidak lain adalah suku bunga (*interest rate*) yang dinyatakan dalam bentuk persen (%) p.a (*per anum*) (Jusuf, 2004: 98).

Menurut kasmir (2013: 114) Dalam kegiatan perbankan ada dua macam bunga yang diberikan kepada nasabahnya, yaitu:

1. Bunga Simpanan yaitu bunga yang diberikan sebagai ransangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayar bank kepada nasabahnya. Contoh: jasa.
2. Bunga Pinjaman yaitu bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah pinjaman kepada bank. Contoh: bunga kredit.

Kedua macam bunga ini merupakan komponen utama faktor biaya dan pendapatan bagi bank. Bunga simpanan merupakan biaya dana yang harus dikeluarkan kepada nasabah sedangkan bunga pinjaman merupakan pendapatan yang diterima nasabah. Baik bunga simpanan maupun bunga-bunga pinjaman masing-masing saling mempengaruhi satu sama lainnya. Sebagai contoh seandainya bunga pinjaman tinggi, maka secara otomatis bunga pinjaman juga berpengaruh naik dan demikian sebaliknya.

2.1.3.1. Faktor-faktor Yang mempengaruhi Suku Bunga

Agar keuntungan yang diperoleh bank dapat maksimal, maka pihak manajemen bank harus pandai dalam menentukan besar kecilnya komponen suku bunga. Hal ini disebabkan apabila salah dalam menentukan besar kecilnya

komponen suku bunga maka akan dapat merugikan bank itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan suku bunga menurut Kasmir (2013: 115) yaitu:

1. Kebutuhan Dana

Faktor kebutuhan dana dikhususkan untuk dana simpanan yaitu, seberapa besar kebutuhan dana yang diinginkan. Apabila bank kekurangan dana, sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dan tersebut cepat terpenuhi adalah dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Namun peningkatan suku bunga simpanan juga akan meningkatkan suku bunga pinjaman. Sebaliknya apabila dana yang ada dalam simpanan di bank banyak, sementara permohonan pinjaman sedikit maka bunga simpanan akan turun.

2. Target Laba yang Diinginkan

Faktor ini dikhususkan untuk bunga pinjaman. Hal ini disebabkan target laba merupakan salah satu komponen dalam menentukan besar kecilnya suku bunga pinjaman. Jika laba yang diinginkan besar maka bunga pinjaman juga besar dan demikian sebaliknya. Namun untuk menghadapi pesaing target laba dapat diturunkan seminimal mungkin.

3. Kualitas Jaminan

Kualitas jaminan juga diperuntukkan untuk bunga. Semakin likuid jaminan (mudah dicairkan) yang diberikan, maka semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan demikian sebaliknya.

4. Kebijakan Pemerintah

Dalam menentukan bunga simpanan maupun bunga pinjaman, bank tidak boleh melebihi batasan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Artinya ada

batasan maksimal dan ada batasan minimal. Untuk suku bunga yang diizinkan. Tujuannya adalah agar bank dapat bersaing secara sehat.

5. Jangka Waktu

Baik untuk bunga simpanan maupun bunga pinjaman, faktor jangka waktu sangat menentukan. Semakin panjang jangka waktu pinjaman, maka semakin tinggi bunganya. Hal ini disebabkan besarnya kemungkinan resiko macet dimasa mendatang. Demikian pula sebaliknya jika pinjaman berjangka waktu pendek, maka bunganya relatif rendah. Akan tetapi untuk bunga simpanan berlaku sebaliknya, semakin panjang jangka waktu maka bunga simpanan semakin rendah dan sebaliknya.

6. Reputasi Perusahaan

Bonafiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya

7. Produk yang Kompetitif

Produk yang kompetitif sangat menentukan besar kecilnya pinjaman. Kompetitif maksudnya adalah produk yang dibiayai sangat laku di pasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relatif rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif. Hal ini disebabkan produk yang kompetitif tingkat perputaran produknya tinggi sehingga pembayarannya diharapkan lancar.

8. Hubungan Baik

Biasanya bunga pinjaman dikaitkan dengan faktor kepercayaan kepada seseorang atau lembaga. Dalam prakteknya, bank menggolongkan nasabahnya antara nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (sekunder).

9. Persaingan

Dalam kondisi tidak stabil dan bank kekurangan dana sementara

maka tingkat persaingan dalam memperebutkan dana simpanan cukup ketat, maka bank harus bersaing ketat dengan bank lainnya.

10. Jaminan Pihak Ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada penerima kredit.

2.1.3.2. Teori Suku Bunga

Sebagaimana telah dijelaskan mengenai pengertian suku bunga, dalam menentukan tingkat bunga terdapat berbagai macam teori yang menjelaskan bagaimana mekanisme pergerakan suku bunga. Teori-teori tersebut antara lain sebagai berikut (Nugroho, 2010: 9) :

1. Teori Klasik

Dalam teori klasik bunga adalah harga dari *loanable funds* (dana investasi). Teori ini dikembangkan oleh kelompok ekonom klasik pada abad 19. Tingkat bunga adalah salah satu indikator dalam memutuskan apakah seseorang akan menabung atau melakukan investasi. Makin tinggi tingkat bunga, makin banyak dana yang ditawarkan. Dengan demikian, terdapat hubungan positif antara tingkat bunga dengan jumlah dana yang ditawarkan.

2. Teori Keynes

Liquidty Preference Theory menyatakan bahwa uang merupakan salah satu bentuk kekayaan yang dimiliki masyarakat. Alasan masyarakat memegang uang adalah untuk transaksi, berjaga-jaga dan spekulasi. Keynes menganggap bahwa permintaan uang untuk transaksi dan berjaga-jaga tidak peka terhadap tingkat bunga. Oleh sebab itu, yang dimaksud dengan *liquidity preference* adalah permintaan uang untuk tujuan spekulasi yang menghubungkan permintaan uang dengan tingkat bunga.

2.1.3.3. Komponen-komponen Dalam Menentukan Suku Bunga

Dalam menentukan besar kecilnya suku bunga yang akan diberikan kepada para debitur terdapat beberapa komponen yang perlu memperoleh perhatian. Komponen-komponen ini ada yang dapat diminimalkan dan ada pula yang tidak sama sekali. Adapun komponen dalam menentukan suku bunga menurut Kasmir (2014:44) antara lain sebagai berikut :

1. Total Biaya Dana (*cost of fund*)

Merupakan total bunga yang dikeluarkan oleh bank untuk memperoleh dana

simpanan. Total biaya dana tergantung dari seberapa besar bunga yang ditetapkan untuk memperoleh dana yang diinginkan

2. Biaya Operasi

Dalam melakukan setiap kegiatan bank membutuhkan berbagai sarana dan prasarana, baik berupa manusia maupun alat. Penggunaan sarana dan prasarana ini memerlukan sejumlah biaya yang harus ditanggung bank sebagai biaya operasi. Biaya ini terdiri dari biaya gaji pegawai, biaya administrasi, biaya pemeliharaan, dan biaya-biaya lainnya.

3. Cadangan Risiko Kredit macet

Merupakan cadangan terhadap macetnya kredit yang akan diberikan, hal ini disebabkan setiap kredit yang diberikan pasti mengandung suatu risiko tidak terbayar.

4. Laba yang diinginkan

Setiap kali melakukan transaksi, bank selalu ingin memperoleh laba yang maksimal. Penentuan ini ditentukan oleh beberapa pertimbangan penting, mengingat penentuan besarnya laba sangat mempengaruhi besarnya bunga kredit.

5. Pajak

Pajak merupakan kewajiban yang dibebankan pemerintah kepada bank yang memberikan fasilitas kredit kepada nasabahnya.

2.1.3.4. Jenis-Jenis Pembebanan Suku Bunga

Pembebanan jenis suku bunga oleh bank adalah dengan memperhatikan jenis kredit yang dibiayai, kemudian juga yang menjadi pertimbangan bank dalam menentukan pembebanan suku bunga adalah tingkat risiko dari masing-masing jenis kredit.

Dewasa ini terdapat tiga jenis model pembebanan suku bunga yang sering dilakukan oleh bank, adapun model pembebanan jenis suku bunga yang dimaksud adalah sebagai berikut (Bastian, 2006:224) :

1. *Flate rate*

Flate rate merupakan perhitungan suku bunga yang tetap setiap periode sehingga jumlah angsuran (cicilan) setiap periode pun tetap sampai pinjaman tersebut lunas. Perhitungan suku bunga model ini adalah dengan mengalikan persen bunga per periode dikali dengan pinjaman.

$$\text{Pokok Pinjaman} = \frac{\text{Jumlah Pinjaman}}{\text{Jumlah angsuran}}$$

$$\text{Bunga} = \frac{\% \times \text{jumlah pinjaman}}{\text{Tahun}}$$

$$\text{Angsuran/bulan} = \text{pokok pinjaman} + \text{suku bunga}$$

Rumus 2.1 *Flate rate*

Merupakan perhitungan suku bunga yang dilakukan dengan mengalikan persentase suku bunga per periode dengan sisa pinjaman, sehingga jumlah suku bunga yang dibayar debitor semakin menurun, akibatnya angsuran yang dibayar pun menurun jumlahnya.

$$\text{Pokok Pinjaman} = \frac{\text{Jumlah Pinjaman}}{\text{Jumlah angsuran}}$$

$$\text{Suku bunga ke-1} = \frac{\% \times \text{jumlah pinjaman}}{\text{Tahun}}$$

$$\text{Suku bunga ke-2} = \frac{\% \times (JP - PP)}{\text{Tahun}}$$

$$\text{Angsuran/bulan} = \text{pokok pinjaman} + \text{suku bunga}$$

Rumus 2.2 *Sliding Rate*

Merupakan perhitungan suku bunga yang dilakukan sesuai dengan tingkat suku bunga pada bulan yang bersangkutan. Dalam perhitungan modal ini suku bunga dapat naik, turun atau tetap setiap periode nya. Begitu pula dengan

$$\text{Jumlah Pinjaman}$$

jumlah angsuran yang dibayar sangat tergantung dari suku bunga pada bulan yang bersangkutan.

Rumus 2.3 *Floating rate*

2.1.4. Sistem Pemberian Kredit

2.1.4.1. Pengertian Sistem

Manusia hidup di dunia penuh dengan sistem, disekeliling manusia apa yang dilihat sebenarnya adalah kumpulan dari suatu sistem. Menurut Yakub (2012: 1) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Menurut Syafriansyah (2015:86) sistem didefinisikan sebagai berikut: “sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

Terdapat dua kelompok pendekatan didalam pendefinisian sistem, yaitu kelompok yang menekankan pada prosedur dan kelompok yang menekankan pada elemen atau komponennya. Pendekatan yang menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem sebagai

kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kedua kelompok definisi ini adalah benar dan tidak bertentangan. (Sutabri,2012: 2)

Sistem dan rangkaian kegiatan yang saling berhubungan erat satu sama lainnya untuk mencapai tujuan tertentu, maka sistem dan prosedur memiliki manfaat sebagai berikut (Yakub, 2012: 2) :

- a. Memberikan keseragaman dalam melakukan tindakan
- b. Menyediakan pandangan yang menyeluruh pada situasi dan persoalan yang dihadapi dengan realita.
- c. Dapat menyederhanakan pelaksanaan dalam pengambilan keputusan
- d. Dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang timbul pada pelaksanaan pekerjaan.
- e. Dapat dilaksanakan dengan cepat
- f. Keputusan yang salah dan terburu-buru dapat dikurangi.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang lebih berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi ini dapat dirinci lebih lanjut pengertian sistem secara umum menurut Sutabri (2012: 6) sebagai berikut :

- a. Setiap sistem terdiri dari berbagai unsur. Unsur-unsur suatu sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil, yang terdiri pula dari kelompok-kelompok unsur yang membentuk subsistem tersebut.
- b. Unsur-Unsur tersebut merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem yang bersangkutan. Unsur-unsur sistem berhubungan erat satu sama lain

dimana sifat serta kerjasama antar unsur dalam sistem tersebut mempunyai bentuk tertentu.

- c. Unsur-unsur didalam sistem tersebut bekerjasama untuk mencapai tujuan sistem.
- d. Suatu sitem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu (Sutabri,2012: 7).

2.1.4.2. Prosedur dalam pemberian Kredit

Menurut Syafriansyah (2015: 86) prosedur adalah suatu urutan kegiatan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Secara umum akan dijelaskan prosedur pemberian kredit menurut Kasmir (2014:106) sebagai berikut :

1. Pengajuan Proposal

Untuk memperoleh fasilitas kredit dari bank maka tahap yang pertama pemohon kredit mengajukan permohonan kredit secara tertulis dalam suatu proposal. Proposal kredit harus dilampiri dengan dokumen-dokumen lainnya

yang dipersyaratkan. Yang perlu diperhatikan dalam setiap pengajuan proposal suatu kredit hendaknya yang berisi keterangan tentang :

- a. Latar belakang seperti riwayat hidup singkat calon nasabah
- b. Maksud dan tujuan pengambilan kredit
- c. Besarnya kredit dan jangka waktu
- d. Cara pemohon mengembalikan kredit
- e. Jaminan Kredit

Selanjutnya menurut Taswan (2015:182) proposal ini dilampiri dengan dokumen-dokumen untuk pengajuan kredit tersebut khususnya dalam Pengajuan kredit KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) antara lain:

- a. Copy KTP Suami + Istri
- b. Copy Kartu Keluarga
- c. Copy Akta Nikah / Akta Cerai
- d. NPWP, bukti domisili (PBB, PLN, PAM) kalau diperlukan
- e. Copy rekening Tabungan / Rekening Koran 6 bulan
- f. Karyawan : Surat penghasilan, Surat Keterangan bekerja
- g. Pengusaha : Copy SIUP (Surat Ijin Usaha perusahaan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), Neraca & Rugi Laba, Akta pendirian Perusahaan, Akta Perusahaan.

2. Penyelidikan Berkas Pinjaman

Tahap selanjutnya adalah penyelidikan dokumen-dokumen yang diajukan pemohon kredit. Tujuannya adalah mengetahui apakah berkas yang diajukan

sudah lengkap sesuai persyaratan yang telah ditetapkan. Jika menurut pihak perbankan belum lengkap atau belum cukup maka nasabah diminta untuk segera melengkapinya dan apabila sampai batas tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangan tersebut, maka sebaiknya permohonan kredit dibatalkan saja (Kasmir, 2014:108)

3. Penilaian Kelayakan Kredit

Dalam penilaian layak atau tidak suatu kredit disalurkan, maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit. Menurut Kasmir (2014:108) penilaian kelayakan suatu kredit dapat dilakukan dengan menggunakan 5C dan 7P, namun untuk kredit yang lebih besar jumlahnya perlu dilakukan metode penilaian kredit dengan studi kelayakan. Dalam studi kelayakan ini setiap aspek dinilai apakah memenuhi syarat atau tidak. Apabila salah satu aspek tidak memenuhi syarat maka perlu dilakukan pertimbangan untuk mengambil keputusan.

4. Wawancara Pertama

Tahap ini merupakan penyidikan kepada calon peminjam dengan cara berhadapan langsung dengan calon peminjam. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keyakinan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti yang bank inginkan. Wawancara ini juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya. Pertanyaan yang diajukan dapat pula dilakukan dengan wawancara terstruktur, tidak terstruktur atau wawancara stress atau dengan cara menjebak nasabah.

5. Peninjauan ke lokasi (*On the Spot*)

Setelah memperoleh keyakinan atas keabsahan dokumen dari hasil penyelidikan dan wawancara maka langkah selanjutnya adalah melakukan peninjauan ke lokasi yang menjadi objek kredit. Kemudian hasil *on the spot* di cocokkan dengan hasil wawancara pertama. Pada saat hendak melakukan *on the spot* hendaknya jangan diberitahu kepada nasabah, sehingga apa yang kita lihat di lapangan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Tujuan peninjauan ke lapangan adalah untuk memastikan bahwa objek yang akan di biayai benar-benar ada dan sesuai dengan apa yang tertulis dalam proposal

6. Wawancara Kedua

Hasil peninjauan ke lapangan dicocokkan dengan dokumen yang ada serta hasil wawancara satu dalam wawancara kedua. Wawancara kedua ini merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan *on the spot* di lapangan. Catatan yang ada pada permohonan dan pada saat wawancara pertama dicocokkan dengan pada saat *on the spot* apakah ada kesesuaian dan mengandung suatu kebenaran.

7. Keputusan Kredit

Setelah melalui berbagai penilaian mulai dari kelengkapan dokumen keabsahan dan keaslian dokumen serta penilaian yang meliputi seluruh aspek studi kelayakan kredit, maka langkah selanjutnya adalah keputusan kredit. Keputusan kredit adalah menentukan apakah kredit layak untuk diberikan atau

ditolak, jika layak, maka dipersiapkan administrasinya, biasanya keputusan kredit akan mencakup :

- a. Akad kredit yang akan ditandatangani;
- b. Jumlah uang yang diterima;
- c. Jangka waktu kredit; dan
- d. Biaya-biaya yang harus dibayar

8. Penandatanganan Akad Kredit/Perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit. Penandatanganan dilaksanakan antara bank dengan debitur (secara langsung atau melalui notaris)

9. Realisasi Kredit

Pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.

2.1.5. Peningkatan Jumlah Nasabah

2.1.5.1. Kepuasan Pelanggan atau Nasabah

Kotler dan Keller (2012: 138-139) menyatakan bahwa secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Wahyu (2011:25) “mendahulukan kepuasan pelanggan” adalah iktikad yang mengagumkan, tetapi itu akan lebih dari sekedar kata-kata jika ada strategi pelayanan yang semestinya. Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan

loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci dalam menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. Ketiga aspek ini telah menjadi bagian credo organisasi, baik organisasi laba maupun nirlaba (Tjiptono dkk, 2008: 37).

2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan/ Nasabah

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan dan jumlah pelanggan/nasabah (Tjiptono, 2008: 34).

Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan (Yamit, 2013:80) sebagai berikut:

a. Sistem Pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.

b. Survey Pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung

c. Panel Pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan di perusahaan lain.

Jika bank selalu memperhatikan apa yang menjadi tingkat kebutuhan calon nasabah, kesesuaian tingkat suku bunga, sistem pemberian kredit dan faktor-faktor lain yang dapat membuat nasabah merasa yakin dan percaya untuk tetap melakukan kredit atau simpanan pada bank tersebut, maka dengan demikian bank tersebut akan meningkatkan peningkatan jumlah nasabah (baik dalam hal menyimpan maupun melakukan kredit).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bermanfaat sebagai bahan kajian dan bahan perbandingan dengan penelitian yang ingin dilakukan peneliti. Tujuannya agar penelitian yang akan datang bisa melakukan penelitian baru dan belum pernah

diteliti orang lain. Adapun beberapa penelitian yang mempunyai kaitannya dengan penelitian ini adalah pada tabel berikut:

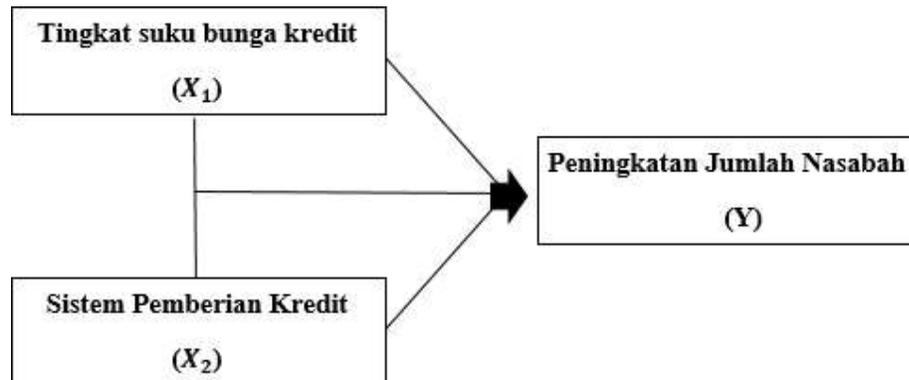
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
1	Ribka Lingkan Lolong (2013)	Suku bunga kredit pengaruhnya terhadap kredit usaha kecil pada Bank Umum di propinsi Sulawesi Utara	1. Variabel independen Suku bunga Kredit, 2. Variabel dependen Kredit Usaha kecil	Suku bunga kredit berpengaruh negatif terhadap Kredit Usaha Kecil
2	Made Diah (2015)	Pengaruh tingkat suku bunga, profesi nasabah kredit, efektivitas badan pengawas pada <i>Non performing Loan</i>	1. Variabel independen Tingkat Suku bunga, profesi nasabah, dan efektivitas badan pengawas 2. Variabel dependen <i>Non performing Loan</i>	1. Tingkat suku bunga dan profesi nasabah kredit berpengaruh positif signifikan pada NPL 2. efektivitas badan berpengaruh negatif signifikan pada NPL
3	Muhammat Syafriansyah (2015)	Analisis sistem dan prosedur pemberian kredit pada koperasi simpan pinjam Sentosa di Samarinda	1. Variabel independen sistem dan prosedur kredit 2. Variabel dependen proses pemberian kredit	Sistem dan prosedur pemberian kredit yang ditetapkan membantu proses pemberian kredit dan sesuai standar Prosedur pemberian kredit
4	Jandry R. Merung (2013)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan pemberian kredit pensiunan pada PT.Bank Tabungan Pensiunan Nasional TBK.	1. Variabel Independen Dana Bank, Penghasilan Debitor dan Suku bunga 2. Variabel dependen Pemberian Kredit pensiunan	1. Dana bank berpengaruh signifikan terhadap variabel pemberian kredit pensiunan 2. penghasilan nasabah dan suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel pemberian kredit pensiunan
5	Saduldyn Pato (2013)	Analisis Pemberian kredit mikro pada bank syariah mandiri cabang manado	1. Variabel Independen analisis kredit 2. Variabel dependen proses pemeberian kredit	Proses pengambilan keputusan dalam pemberian kredit dilakukan secara efektif dan melakukan tahap-tahap atau prosedur-prosedur pemberian kredit
6	Noryanti Purba, (2016)	Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penyaluran kredit pada BPR konvensional di Indonesia	1. Variabel Independen <i>Non Performing Loan</i> . Suku bunga kredit, <i>Loan to deposit ratio</i> , Biaya operasional, dan <i>Return On Assets</i> 2. Variabel dependen Penyaluran Kredit	1. <i>Non Performing Loan</i> ., suku bunga kredit, dan biaya operasional berpengaruh negative terhadap penyaluran kredit 2. <i>Loan to deposit ratio</i> berpengaruh positif signifikan

7	Glenty Kaunang (2013)	Tingkat suku bunga pinjaman dan kredit macet pengaruhnya terhadap permintaan kredit umkm di Indonesia	1. Variabel independen suku bunga pinjaman dan kredit macet 2. Variabel dependen permintaan kredit	Tingkat suku bunga pinjaman dan kredit macet berpengaruh negatif dan signifikan terhadap permintaan kredit
8	Hendrik Baitulloh (2012)	Analisis Pengaruh Aplikasi Kredit, tingkat suku bunga dan tingkat inflasi terhadap pertumbuhan kredit kepemilikan rumah (KPR) di bank Danamo Indonesia, Tbk Cabang Kuningan	1. Variabel independen aplikasi kredit, tingkat suku bunga, dan tingkat inflasi 2. Variabel dependen pertumbuhan kredit KPR	1. aplikasi kredit dan tingkat suku bunga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan 2. tingkat inflasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan KPR
9	Eswanto, (2016)	Pengaruh tingkat suku bunga pinjaman, <i>Non performing loan</i> , dana pihak ketiga, inflasi dan produk <i>Domestik Regional bruto</i> terhadap permintaan kredit Bank Umum di Jawa tengah periode 2009-2013	1. Variabel Independen tingkat suku bunga pinjaman, <i>Non performing loan</i> , dana pihak ketiga, inflasi dan produk <i>Domestik Regional</i> 2. Variabel dependen permintaan kredit	1. tingkat suku bunga pinjaman, <i>Non performing loan</i> , dan produk <i>Domestik Regional bruto</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap permintaan kredit 2. dana pihak ketiga dan inflasi tidak berpengaruh terhadap permintaan kredit
10	Natalia Jeifi (2014)	Pengaruh kenaikan tingkat suku bunga pinjaman bank terhadap jumlah kredit pada Bank Sinarmas (Studi Kasus PT. Bank Sinarmas Tbk)	1. Variabel independen tingkat suku bunga pinjaman 2. Variabel dependen umlah kredit	1. bunga simpanan dan pinjaman saling mempengaruhi 2. Tingkat suku bunga tidak terdapat pengaruh terhadap jumlah kredit

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori diatas, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang dapat dijelaskan dan digambarkan di bawah ini :



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan atau jawaban sementara sesuai dengan permasalahan dan kerangka pemikiran serta asumsi dalam penelitian ini yaitu:

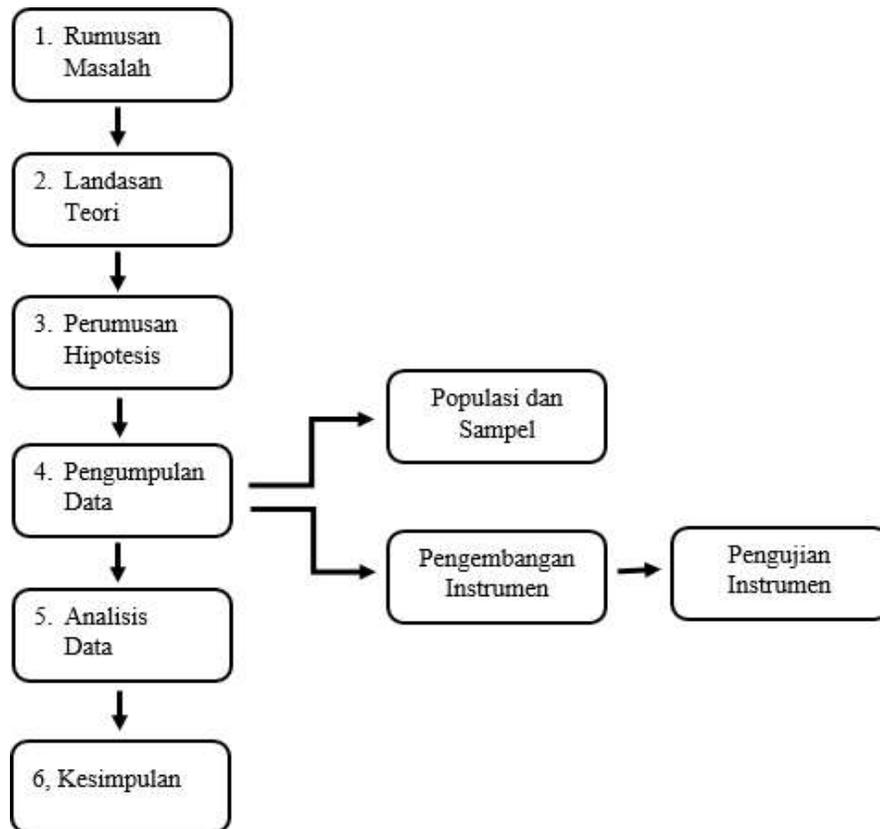
1. **H₁**: Variabel tingkat suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah.
2. **H₂** : Variabel sistem pemberian kredit berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah.
3. **H₃** : Variabel tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian tersebut ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Pengertian metodologi adalah pengkajian terhadap langkah-langkah dalam menggunakan metoda. Di dalam bab ini akan dijelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menganalisis sebuah model yang telah dibangun dalam tinjauan pustaka sebagaimana telah dijelaskan dalam bab sebelumnya.

Desain penelitian (*research design*) adalah merupakan *framework* dari suatu penelitian ilmiah. Desain penelitian yang baik akan menjadi penentuan keberhasilan serta kualitas dari suatu penelitian ilmiah. Dengan menyusun suatu desain penelitian, peneliti pada dasarnya membuat arahan tentang berbagai hal yang harus dilakukan dalam upaya untuk melakukan suatu penelitian ilmiah. Desain penelitian pada dasarnya juga mencerminkan standar mutu yang hendak diraih oleh peneliti, dalam arti, pembaca dapat dengan mudah mengerti kualitas dari suatu penelitian hanya dengan mencermati desain studi suatu penelitian. (Sujako, *et al.*, 2008: 48). Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan kuantitatif.



Gambar 3.1. Desain Penelitian Kuantitatif

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 38).

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

3.2.1. Variabel Independen (Bebas)

Menurut Sugiyono (2014:39) variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit.

1. Tingkat Suku Bunga Kredit

Bunga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Agar keuntungan yang diperoleh dapat maksimal, maka pihak manajemen bank harus pandai dalam menentukan besar kecilnya komponen suku bunga. Hal ini disebabkan apabila salah dalam menentukan besar kecilnya komponen suku bunga maka akan merugikan bank itu sendiri.

Berikut indikator dari variable independen tingkat suku bunga kredit yang bisa dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1. Operasional Variabel Independen Tingkat suku bunga kredit

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Tingkat Suku Bunga Kredit (X1)	Tingkat suku bunga kredt diartikan sebagai imbalan/harga yang harus dibayar untuk jangka waktu tertentu	Keterjangkauan	Likert
		Jangka Waktu	
		Kebutuhan dana	
		Produk yang kompetitif	
		Kondisi Perekonomian	
		Kebutuhan dana	
		Target laba yang diinginkan	

Sumber : Kasmir (2013: 115)

2. Sistem Pemberian Kredit

Diartikan sebagai pendekatan yang menekankan pada prosedur-prosedur dan tahapan-tahapan penilaian kredit mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan realisasi kredit. Berikut indikator-indikator pada variabel independen sistem pemberian kredit yang bisa dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel 3.2. Operasional Variabel Independen Sistem Pemberian Kredit

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Sistem Pemberian Kredit (X2)	Sistem pemberian kredit adalah prosedur prosedur yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu	Realisasi Kredit	Likert
		Kemudahan Prosedur	
		Kecepatan pelaksanaan persyaratan	
		Tujuan kredit	

Sumber : Sari (2016: 28)

3.2.2. Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2014:39) variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Peningkatan Jumlah Nasabah (Y)

Peningkatan Jumlah nasabah dapat diartikan sebagai wujud dari Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan dalam melakukan transaksi kredit pada bank. Berikut indikator-indikator pada variabel dependen Peningkatan jumlah nasabah yang bisa dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3.3. Operasional Variabel dependen Peningkatan jumlah nasabah

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Peningkatan jumlah nasabah (Y)	Peningkatan Jumlah nasabah dapat diartikan sebagai wujud dari Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan dalam melakukan transaksi	Persepsi melihat kinerja	Likert
		Kepuasan akan kredit yang ditawarkan	
		Penyediaan informasi	
		Kepercayaan	
		Pertimbangan pelayanan	

Sumber : Sari (2016: 18)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 80).

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang mengambil kredit KPR pada Bank Tabungan Negara KC Batam Centre kurang lebih 22.400 orang.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Karena jumlah populasi melebihi 100 orang maka teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak atau menggunakan *simple random sampling*. Dikatakan *simple* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa mempertahankan strata yang ada dalam populasi itu (sugiyono, 2014: 82). Apabila populasi sudah diketahui maka dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Riduwan, 2012: 44) yaitu :

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

Rumus 3.1. *Taro Yamane atau Slovin*

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Populasi
d = Presisi yang ditetapkan

Diketahui populasi (N) sebanyak 22.400 orang dan tingkat presisi atau taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 10%, maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{22.400}{1 + (22.400 \times 0,1^2)} = 99,55$$

Dari hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang diperoleh 99.55 atau dibulatkan menjadi 100. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2014: 13) mengemukakan perbedaan karakteristik penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif yaitu :

1. Penelitian kualitatif
 - a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen).
langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.

- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
 - c. Lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
 - d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
 - e. Lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati)
2. Penelitian Kuantitatif
- a. Hasil pengukuran variabel yang dioperasionalkan dengan menggunakan instrumen yang telah terstandar, seperti Test, angket, atau wawancara terstruktur.
 - b. Berpusat pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat antara bermacam-macam variabel dan bukan proses.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan baik secara lisan maupun tulisan yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan/karyawan perusahaan dan kepada nasabah/ calon nasabah mengenai variabel bebas penelitian Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan program *statistical package the social sciences* (SPSS) versi 23.0 untuk kemudian dianalisis secara kuantitatif.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk angka seperti jumlah nasabah yang melakukan kredit KPR pada Bank Tabungan Negara KC.Batam Centre.

3.4.2. Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilihat dari sumber datanya yaitu menggunakan sumber Primer (Sugiyono,2014 225). Data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek peneliti melalui kuesioner. Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden.

3.4.3. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono (2014: 224). Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah strategi pengamatan langsung, yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari lapangan. Data tersebut diperoleh dengan teknik observasi yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para responden, baik dari penulis sendiri yang menyebarkan secara langsung kepada responden, maupun melalui perantara.

Berikut ini akan diuraikan teknik dalam mengumpulkan data tersebut diantaranya (Sugiyono, 2014: 137-146) :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan, *Check list* (daftar yang berisi subjek atau aspek-aspek yang

akan diamati), dan skala (berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkatan tertentu).

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab tentang topik tertentu, artinya dalam penelitian ini telah dilakukan tanya jawab antara peneliti dan pihak bank untuk memperoleh beberapa informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3. Pengamatan (*observation*)

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner.

3.5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun dalam 3 kategori berdasarkan variabel yang ada dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2014: 93), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial.

Variabel diukur menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel menjadi indikator-indikator yang dapat diukur dan merupakan titik tolak untuk membuat instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab responden.

Riduwan (2012: 20) mengemukakan bahwa setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata yaitu sebagai berikut:

<u>Pernyataan positif</u>		<u>pernyataan negatif</u>
Sangat setuju (SS)	= 5	Sangat setuju (SS)
= 1		
Setuju (S)	= 4	Setuju (S)
= 2		
Netral (N)	= 3	Netral (N)
= 3		
Tidak setuju (TS)	= 2	Tidak setuju (TS)
= 4		
Sangat tidak setuju (STS)	= 1	Sangat tidak setuju (STS)
= 5		

Pada penelitian ini, alat pengukuran variabel-variabel terhadap indikator-indikator pernyataan adalah menggunakan pernyataan positif.

3.6. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan bantuan komputer. Paket program statistik yang digunakan adalah program SPSS (*statistical package for the social sciences*) versi 23.0. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul dilakukan untuk memberikan gambaran hubungan yang jelas antara variabel-variabel penelitian, yaitu : Tingkat Suku Bunga Kredit, Sistem Pemberian Kredit dan Peningkatan Jumlah Nasabah.

Ada dua metode yang dapat digunakan untuk menganalisis data yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 147). Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase.

Analisis Deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit serta variabel dependen yaitu peningkatan jumlah nasabah.

3.6.2. Uji Kualitas Data

Perencanaan yang mutlak diperlukan untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang baik, rangkaian penelitian yang dilakukan harus baik, serta alat-alat penelitian seperti daftar pertanyaan (kuisisioner) yang digunakan juga dalam kondisi yang baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas data.

Valid artinya data-data yang diperoleh dengan penggunaan instrumen dapat menjawab tujuan penelitian. Reliable artinya konsisten atau stabil. Agar data yang diperoleh valid dan reliable maka dilakukan uji validitas dan uji realibilitas.

3.6.2.1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen (item) dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyatno, 2010: 147).

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52).

Uji validitas data menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur, mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti (Wibowo,2012: 35).

Pengujian untuk membuktikan valid tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *pearson product moment*. Dengan menentukan kelayakan suatu item yang digunakan biasanya dilakukan diuji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 35-37).

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2]} \sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

moment

Rumus 3.2. *Pearson Product*

Keterangan :

r_{ix} = Koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

n = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0.05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel (uji dua sisi dengan sig 0.05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid

Untuk menghitung besaran r_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df = n-2$, dimana n adalah jumlah responden.

3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak (mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo,2012 : 52).

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.3. *Cronbach's Alpha*

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

σ_1^2 = Varian total

Nilai Uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0.05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product momen* atau nilai r tabel (wibowo, 2012: 53). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji

statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel (dapat diterima) jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,70$ (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016: 48).

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo (2012: 61) uji asumsi digunakan untuk memberikan pretes, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang bias menjadi terpenuhi. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolineralitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi sebagai berikut:

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2016: 154). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang jika digambarkan akan berbentuk lonceng (helmi, 2010: 91).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram *regression residual* yang sudah distandarkan, analisis *chi square* dan juga menggunakan nilai kolmogrov-smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika:

Nilai kolmogrov-smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 62).

3.6.3.2. Uji Multikolinieritas

Ghozali (2016, 103) mengemukakan uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Priyatno, 2010: 67).

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016, 134) mengemukakan Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat dari grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* yaitu dimana jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas atau sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.4. Uji Pengaruh

Tujuan dari uji pengaruh adalah untuk mengetahui antara variabel bebas dengan variabel terikat mamiliki keterkaitan dan pengaruh satu sama lain. Hal ini dapat di ketahui dengan melakukan pengujian multiple R dan R Square.

3.6.4.1. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ditujukan untuk menentukan hubungan linear antar beberapa variabel bebas yang biasa disebut X1, X2, X3 dan seterusnya dengan variabel terikat yang disebut Y (Helmi, 2010: 141).

Dalam analisis ini beberapa hal yang bisa di buktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dai masing masing

variabel independen terhadap variabel dependen. Kondisinya adalah naik atau turunnya variabel independen yang disajikan dalam model regresi (wibowo, 2012: 126)

Regresi linear berganda pada penelitian ini di notasikan sebagai berikut (wibowo, 2012: 127) :

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (peningkatan jumlah nasabah)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x1 = variabel tingkat suku bunga kredit

x2 = variabel sistem pemberian kredit

3.6.4.2. Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai dengan 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah (Priyatno, 2010: 65).

$$R_{y.x_1x_2} = \frac{\sqrt{(r_{yx_1})^2 + (r_{yx_2})^2 - 2 \cdot (r_{yx_1}) \cdot (r_{yx_2}) \cdot (r_{x_1x_2})}}{1 - (r_{x_1x_2})^2}$$

Rumus 3.4.

Korelasi ganda (R)

Keterangan:

$R_{y.x_1x_2}$ = Korelasi variabel x_1 dengan x_2 secara bersama-sama dengan harga saham

r_{yx_1} = Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara x_1 dengan Y

r_{yx_2} = Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara x_2 dengan Y

$r_{x_1x_2}$ = Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara x_1 dengan x_2

Pedoman untuk memberikan nilai hubungan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono dalam Priyatno (2010: 65) sebagai berikut:

Tabel 3.4. Tabel Interpretasi

Interval	Interpretasi
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0.60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Variabel yang di uji disini yaitu variabel pengaruh tingkat suku bunga (X_1) dan sistem pemberian kredit (X_2) terhadap variabel peningkatan jumlah nasabah (Y) dengan memperhatikan nilai R pada tabel output *Model Summary*.

3.6.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016: 95) koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus mencari koefisien determinan (R^2) dirumuskan sebagai berikut (Wibowo, 2012: 121) :

$$R^2 = \frac{\text{Sum of Squares Regression}}{\text{Sum of Squares Total}}$$

Rumus 3.5. Koefisien Determinasi

Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. *Adjusted R Square*, ini merupakan R^2 yang disesuaikan, nilai ini merupakan besaran angka yang berusaha mengoreksi R^2 untuk lebih mendekati ketepatan model dalam populasi.

3.7. Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2014: 64).

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan tingkat signifikansi atau probabilitas (α) dan tingkat kepercayaan atau *confidence interval*. Jika dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan, kebanyakan penelitian menggunakan 0.05 (wibowo, 2012:124).

Menurut Wibowo (2012: 125), pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis merupakan uji dengan menggunakan data sampel
2. Uji menghasilkan keputusan menolak H_0 atau sebaliknya menerima H_0
3. Nilai uji dapat dilihat dengan menggunakan nilai f atau nilai t maupun nilai Sig.
4. Pengambilan kesimpulan dapat pula dilakukan dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah terima suatu hipotesis.

Uji hipotesis dalam penelitian penelitian ini menggunakan teknik regresi. Metode yang digunakan adalah metode regresi berganda. Metode regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit dengan variabel dependen yaitu

peningkatan jumlah nasabah. Kriteria keputusan yang ditetapkan dapat dilihat dari keterangan pada hasil uji regresi yang meliputi uji f dan uji t.

3.7.1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. (Priyatno, 2010: 86).

Menurut Wibowo (2012: 122), untuk mencari tingkat signifikansi koefisien didapat dari nilai koefisien regresi dibagi dengan kesalahan bakunya dengan rumus:

$$t = \frac{B}{Std.Error}$$

Rumus 3.6. Tingkat Signifikasi uji T

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas yaitu :

1. Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak.
2. Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 gagal ditolak

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Untuk menghitung besaran t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan $df = n-k-1$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel (priyatno, 2010: 86).

3.7.2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 83). Untuk menghitung nilai f, dapat digunakan rumus berikut :

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2}{k(1-R^2)}$$

Rumus 3.7. Nilai F

Keterangan :

F = Nilai f

R^2 = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

k = Jumlah variabel independen dan dependen

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 = Tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.

H_a = Tingkat suku bunga kredit dan sistem pemberian kredit secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Menurut Helmi (2010: 146) kriteria pengujian hipotesis adalah : $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, sedangkan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika tingkat signifikan dibawah 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Untuk menghitung besaran f_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n - k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel (priyatno, 2010: 84).

3.8. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.8.1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Batam Centre yang beralamat di Jl. Raja Isa No.1 Batam Centre, Kota Batam, Kepulauan Riau - Indonesia.

3.8.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 5 (lima) bulan sejak bulan September 2016 sampai dengan Januari 2017. Adapun rincian penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Sept 2016				Okt 2016				Nov 2016				Des 2016				Jan 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan																				

