

ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGAMBIL KPR DI BANK RAKYAT INDONESIA (STUDI KASUS PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR WILAYAH SURABAYA)

Kipriyo Sembodo
Universitas Narotama
riyoriyoo@yahoo.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam membeli produk biaya kepemilikan Rumah (KPR) di Bank Rakyat Indonesia (Kantor Wilayah Surabaya) Variabel independen yang diteliti yaitu; Prosedur Kredit (X_1), Syarat Pinjaman (X_2), Suku Bunga (X_3), dan Pelayanan (X_4), dengan variabel dependen yaitu keputusan Nasabah dalam memilih Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (prosedur Kredit, harga, Syarat Pinjaman, Suku Bunga, dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) digunakan analisis regresi berganda dengan metode analisa uji t dan uji F.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden Nasabah KPR Bank Rakyat Indonesia di Kanwil Surabaya. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling atau non probability sampling yang merupakan tipe pemilihan sampel secara acak yang diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu, umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji realibilitas. Uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t, sedangkan untuk menganalisis data, yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan:

$$Y = -2,117 + 0,033X_1 + 0,884X_2 + 0,014X_3 - 0,09X_4 + e$$

Seluruh variabel independen memiliki korelasi yang searah dengan variabel dependen (keputusan pembelian). Dan variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian adalah variabel Suku Bunga dengan koefisien sebesar 0,722. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,968. Hal ini mengandung makna bahwa kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat hanya sebesar 96,8%, dan sisanya sebesar 0,32% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian. Melalui uji F dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Kata Kunci : *Pemasaran Jasa, Prosedur Kredit, Syarat Pinjaman, Suku Bunga, Pelayanan*

LATAR BELAKANG

Awal kebangkitan dunia perbankan yang diperlihatkan dengan berdirinya banyak bank-bank swasta tidak lepas dari adanya kebijaksanaan di bidang moneter yang telah dilakukan pemerintah melalui kebijaksanaan Deregulasi Perbankan tanggal 1 Juni 1983 yang memberikan keleluasaan ruang gerak kepada dunia perbankan Indonesia dalam merealisasikan potensinya sebagai institusi penghimpun dana dan memberi kredit kepada masyarakat, kemudian kebijaksanaan itu disusul dengan Paket Deregulasi lagi pada tahun 1988 yang dikenal dengan Pakto'88 yang bertujuan untuk lebih mendorong pengerahan dan mobilitas dana dari masyarakat. Hal ini menyebabkan bank-bank swasta bisa bersaing lebih bebas dengan bank pemerintahan.

Sekitar tahun 1997 terjadi krisis ekonomi yang melanda negara-negara di kawasan Asia. Indonesia merupakan salah satu negara yang paling merasakan kondisi ini. Banyak sektor-sektor ekonomi bisnis yang terpukul dan kesulitan, apalagi perusahaan-perusahaan yang dalam pengelolaan manajemen finansialnya kurang begitu bagus. Salah satu sektor yang paling berat merasakan krisis ekonomi ini adalah sektor perbankan, banyak yang terpaksa dinyatakan bangkrut. Indonesia merupakan negara yang paling lama lepas dan bangkit dari keterpurukan akibat krisis ekonomi ini.

Dalam lingkungan kompetisi bisnis perbankan yang semakin terpukul ini, sangat sulit ditentukan suatu badan usaha yang terus-menerus bertahan di posisi atas. Bahkan tidak jarang di antaranya menghilang sama sekali dari arena bisnis. Hal ini menuntut adanya orientasi strategi bersaing agar badan usaha tetap survive dan selalu berada di garis terdepan. Menghadapi keterpurukan sektor perbankan ini pemerintah mendorong beberapa bank-bank swasta yang tidak sehat untuk melebur dengan bank yang lebih sehat. Tetapi ada beberapa peristiwa-peristiwa ataupun jalannya tidak sebagaimana yang diharapkan masyarakat, khususnya nasabah pemilik dana yang terlanjur tersimpan di bank-bank yang tidak sehat. Banyak nasabah yang merasa dirugikan atau bahkan kehilangan seluruh dananya yang mereka simpan dalam bank. Inilah awal dari ketidakpercayaan masyarakat pada sektor perbankan hingga pada pertengahan tahun 2000. Banyak masyarakat menarik dananya dalam sektor perbankan untuk dialihkan ke sektor-sektor lain yang lebih aman, misalnya pengalihan ke mata uang asing, pembelian aset berupa tanah, bangunan, sektor pertanian dan lainnya.

Memasuki akhir tahun 2000 hingga sekarang, Indonesia mulai bangkit dari krisis ekonomi dan bangkit menjadi negara yang terus berkembang dalam berbagai sektor dan merupakan salah satu negara di dunia yang paling menjanjikan untuk tujuan investasi dunia. Hal ini terlihat dari bangkitnya beberapa sektor bisnis dan industri di Indonesia yang sudah mulai ekspansi untuk pasar-pasar dunia, yang tentunya memerlukan biaya pembangunan infrastruktur yang sangat besar, sehingga ketersediaan dana dari masyarakat mutlak diadakan. Keadaan inilah yang akan memacu dunia Perbankan Indonesia untuk mengembangkan serta bersaing dengan jalan meningkatkan mutu pelayanan terhadap produk dan jasa yang dihasilkan.

Dukungan pemerintah dalam pembentukan Lembaga Perlindungan Simpanan Konsumen (LPSK) yang telah teruji merupakan komitmen pemerintah dalam menjamin rasa aman terhadap dana masyarakat yang tersimpan di bank. Bank-bank pun berlomba-lomba memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya, karena bank adalah badan usaha yang sangat tergantung pada informasi data-data nasabah. Maka untuk memberikan layanan terbaik diperlukan suatu teknologi informasi yang baik, sebab persaingan bank tidak lagi berfokus pada perang tingkat

suku bunga (*interest war*), tetapi bank yang lebih efisien yang mampu memberikan layanan secara prima dengan meliputi kemudahan, kecepatan, dan keakuratan kepada nasabahnya yang mampu menjadi *Leader Banking*. Salah satu ekspansi dari jasa perbankan yang kini sudah marak adalah memberi kemudahan dalam usaha menanggulangi antrian dan keterbatasan dalam penarikan dana, di samping membuka banyak cabang dan atau menambah karyawan pada bagian penarikan dana.

Pelanggan atau dalam bisnis perbankan lebih dikenal dengan nasabah merupakan faktor penting dalam kegiatan pemasaran perbankan. Nasabah mempunyai kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi dan dipuaskan dalam hidupnya. Pada saat kebutuhan tidak terpuaskan, maka nasabah akan mencari produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhannya. Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi melalui suatu transaksi yang akan mengakibatkan pembelian ulang atau kesetiaan yang terus berlanjut. Menurut Hanan dan Karp (2001) loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dapat terjadi melalui faktor-faktor yang berhubungan dengan produk, pelayanan, dan pembelian (pemanfaatan produk dan jasa perbankan). Jika produk dan jasa yang diberikan bank sesuai dengan harapan, konsumen merasa puas yang kemudian loyal. Jika keberadaan suatu produk dan jasa berada di bawah harapan pembeli, pembeli merasa tidak puas dan kemudian tidak loyal.

Pada dasarnya fungsi pokok dari kredit adalah untuk pemenuhan jasa pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat (*to Service the Society*) dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan, produksi dan jasa-jasa yang kesemuanya ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Namun tidak sedikit pula pemberian kredit kepada masyarakat tersebut mengalami kendala dikarenakan bank tidak memberikan pinjaman tanpa jaminan serta neraca untung rugi sementara usaha-usaha kecil maupun koperasi tidak memiliki itu semua.

Oleh karena itu Bank Rakyat Indonesia meluncurkan kredit bagi Nasabah yang ingin memiliki Hunian yang mereka impikan.

Dengan adanya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang diberikan Oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) Nasabah / Masyarakat dapat meminjam dana dengan jaminan Setifikat Rumah SHGB / SHM yang mereka beli tersebut agar dapat memiliki rumah impian mereka.

Rumusan Masalah

Bank Rakyat Indonesia dilihat dari umur berdirinya merupakan lembaga keuangan yang Palung tua dan berpengalaman, Bank Rakyat Indonesia mampu berkembang dan bersaing dengan lembaga-lembaga sejenisnya bahkan mampu menyerap nasabah yang cukup besar, seperti yang telah diketahui bahwa persaingan antar Bank untuk menarik nasabah saat ini sangat kompetitif sehingga Bank harus mampu mengetahui dimana posisinya dalam persaingan tersebut. Dalam Divisi Pembiayaan Consumer ini sangat strategis dan pangsa pasar masih sangat terbuka lebar. Banyaknya Prilaku masyarakat Indonesia akan keinginan Mempunyai Hunian Baru peluang yang sangat potensial dalam penyaluran kredit.

Berkaitan dengan pengambilan kredit yang merupakan salah satu tugas dari Bank Rakyat Indonesia ini, perlu diketahui bahwa nasabah yang akan mengambil kredit dari suatu bank mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu antara lain :

1. Jumlah kredit yang diberikan dengan menggunakan suku bunga.

2. Syarat dan pinjaman yang lunak.
3. Pelayanan yang memuaskan
4. Serta prosedur pinjaman yang mudah.

Oleh karena itu perlu adanya suatu indentifikasi variabel yang berpengaruh dan dominan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dalam penelitian ini dapat penulis rumuskan permasalahan pokoknya adalah :

1. Apakah variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia?
2. Apakah variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia?
3. Variabel-variabel mana yang dominan pengaruhnya diantara variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada maka tujuan daripada penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia.

Untuk mengidentifikasi dan menganalisis variabel yang dominan pengaruhnya terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit Pemilikan Rumah di Bank Rakyat Indonesia

Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti terhadap variabel-variabel yang berpengaruh terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Rakyat Indonesia dalam memahami variabel-variabel yang berpengaruh terhadap Keputusan nasabah dalam

pengambilan kredit pada BRI khususnya di divisi KOnsumer. Selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penetapan strategi dan pengembangan guna memberikan kepuasan bagi nasabahnya.

3. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dan ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai perilaku konsumen dalam rangka mengambil keputusan pembelian akan suatu barang ataupun jasa tertentu sampai sekarang ini senantiasa sangat menarik untuk dikaji dan dianalisis, apalagi pada situasi persaingan yang sangat ketat seperti sekarang ini yang terjadi di pasar. Dimana sekarang ini konsumen dihadapkan pada alternative pilihan barang dan jasa yang beragam adanya, dan diantara satu dengan yang lain hampir tidak ada perbedaanya. Pada situasi yang demikian ini, keputusan konsumen lah yang memegang peranan penting, sehingga para pemasar baik barang maupun jasa harus selalu beradaptasi dan mampu menyelami apa sebenarnya yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen di pasar. Dengan cara inilah, suatu perusahaan akan selalu dapat memenangkan persaingan di pasar. Beberapa penelitian terdahulu yang bisa penulis jadikan referensi dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNU Dili Timor Leste” dengan variabel-variabel penelitian adalah Kualitas Layanan yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Resposiveness, Assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah namun perlu harus ada perbaikan yang perlu dilakukan agar nasabah lebih puas dalam mendapat pelayanan dari pihak bank tersebut
2. Anis Wahyuningsih (2002), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Pondok Indah Surabaya” dengan variabel-variabel Kualitas layanan terdiri dari Tangibles, reliabelity, Resposiveness, assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y) berpengaruh positif dan signifikan dan memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia Tbk, KCP Taman Pondok Indah Surabaya.

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Model Analisis Data	Kesimpulan Hasil Penelitian
Pengaruh Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank	Kualitas Layanan yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Resposiveness,	Analisis Regresi Berganda	Kepuasan nasabah Bank BNU Dili Timor Leste adalah positif, namun perlu harus ada

BNU Dili Timor Leste	Assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y)		perbaikan yang perlu dilakukan agar nasabah lebih puas dalam mendapat pelayanan dari pihak bank tersebut
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Pondok Indah Surabaya	Kualitas layanan terdiri dari Tangibles, reliabelity, Resposiveness, assurances, Emphaty sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda , Pengujian Hipotesan Sumultan, Uji t	Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia Tbk, KCP Taman Pondok Indah Surabaya.

Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis antara lain : Sama-sama menggunakan kualitas layanan sebagai salah satu variabel bebasnya, obyek penelitian di perbankan, serta kesamaan dalam penggunaan metode analisis data yakni regresi linier berganda. Sedangkan perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah : adanya variabel lain selain kualitas layanan sebagai variabel bebas, yakni variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, dan suku bunga serta penggunaan variabel keputusan pembelian sebagai variabel terikat (Y).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian survey, dimana penelitian survey dianggap metode yang sesuai untuk jenis penelitian ini. Metode kuesioner yang didukung dengan studi kepustakaan, sedangkan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder untuk mendukung

hasil penelitian. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis

Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah, kerangka konseptual penelitian serta hipotesis yang digunakan maka variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini diidentifikasi menjadi dua kelompok yaitu, variabel dependen (Y) adalah keputusan nasabah dalam pengambilan kredit dan variabel independen (X) terdiri atas empat variabel yang diidentifikasi memiliki pengaruh dan menjadi pertimbangan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit yaitu:

1. Prosedur kredit (X_1)
2. Syarat pinjaman (X_2)
3. Suku bunga (X_3)
4. Pelayanan (X_4)
5. Pengambilan keputusan (Y)

Tabel 3.1 Disain Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel / Dimensi	Indikator
1. Variabel Bebas (X)	Prosedur Kredit (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> a. Prosedur administrasi kredit sederhana b. Jangka waktu pengajuan kredit relative cepat
	Syarat Pinjaman (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> a. Kelengkapan dokumen b. Membuka rekening tabungan BRI c. Adanya jaminan kredit tidak mengikat d. Besar / kecil jaminan kredit sesuai dengan nilai pinjaman e. Jangka waktu pengembalian kredit lunak
		a. Penetapan suku bunga pinjaman

	<p>Suku Bunga (X_3)</p> <p>Pelayanan (X_4)</p>	<p>relative lebih rendah</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Perhitungan bunga cukup mudah c. Suku Bunga pinjaman cukup menarik <ol style="list-style-type: none"> a. Karyawan bank memberikan informasi mengenai kredit sesuai dengan yang dibutuhkan b. Karyawan memiliki kecepatan dan keakuratan serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan c. Karyawan akan segera menindaklanjuti terhadap setiap keluhan yang timbul dari para debitur d. Karyawan memiliki perilaku dan penampilan yang sopan dalam memberikan pelayanan e. Karyawan memiliki perhatian yang tinggi terhadap setiap kebutuhan debitur
<p>2. Variabel Terikat</p> <p>Keputusan Dalam Pengambilan Kredit (Y)</p>		<ol style="list-style-type: none"> a. Menjadi Debitur Bank Rakyat Indojesia adalah pilihan yang tepat b. Pengambilan keputusan dilakukan secara rasional dan obyektif c. Menjadi Debitur karena adanya rekomendasi dari debitur lainnya d. Adanya kemudahan dalam bertransaksi dan pelayanan yang nyaman.

--	--	--

Prosedur Pengumpulan Data

Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden (debitur/nasabah) dilapangan dengan menggunakan metode tertentu yang ditunjang dengan data sekunder yang berupa informasi-informasi tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

Sumber Data

Sumber data primer adalah obyek penelitian yakni responden melalui kuesioner, data sekunder yang berupa sumber-sumber informasi yang menunjang kelengkapan penelitian ini diperoleh melalui bukti-bukti tulisan (dokumentasi) literatur-literatur, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner dan studi kepustakaan :

1. Metode koesioner yaitu metode yang pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang disampaikan pada responden.
2. Metode kepustakaan yaitu pengumpulan informasi melalui catatan-catatan dokumen-dokumen, dan literatur-literatur serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

Populasi Dan Sampel Penelitiannya

Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga, populasi dalam penelitian ini adalah debitur / nasabah KPR Bank Rakyat Indonesia

Metode Penarikan Sampel

Sampel merupakan bagian-bagian dari elemen-elemen populasi dari obyek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah debitur/nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kanwil SURABAYA yang telah mengambil kredit dan melakukan transaksi pada Januari 2011 sampai Januari 2015, metode penarikan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik non probability sampling, yaitu Accidental sampling dimana dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Penelitian langsung mengumpulkan data-data dari unit sampel yang ditemuinya setelah jumlahnya diperkirakan mencakupi pengumpulan data akan dihentikan untuk selanjutnya diolah dan dianalisa (Soeratno dan Lincolin, 1995:110), menurut maholtra (1992:662) menyarankan agar ukuran sampel yang digunakan hendaknya sebesar 4 atau 5 kali jumlah variabel yang dimasukkan dalam model.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis menggunakan rumus Slovin (Umar, 2005:78). Yaitu tehnik pengambilan sampel dimanapeneliti menggunakan sampel dari populasi dengan rumus :

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{1.196}{1 + 1.196 \times (0,1)^2} = 99,9(\text{dibulatkan menjadi } 100)$$

Teknik Pengukuran Data

Pengukuran berfungsi untuk menjelaskan angka-angka pada suatu variabel menurut metode tertentu, pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini adalah pengukuran ordinal (betingkat) dan skala yang digunakan adalah skala likert (sugiono,1998:88) skala likert

digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, perilaku seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya di sebut sebagai variabel penelitian, dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan / pernyataan, jawaban setiap item instrumen yang dapat menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat di beri skor yaitu :

Tabel Instrumen Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik pengukuran data mentah (Raw data) adalah dengan menggunakan skor komposit (gabungan), yaitu skor akhir merupakan penjumlahan dari skor setiap item atau komponen dengan memperhitungkan besarnya bobot masing-masing.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah suatu pertanyaan (kuesioner) layak digunakan sebagai instrument penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur melakukan tugasnya mencapai sasaran. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2005:109). Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Kriteria dalam menentukan realibilitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Jika r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 18.0 *for windows*.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang tidak bias dan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai *Asymp.sig.(2-tailed)* di atas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal (Situmorang dkk 2008:62).

Uji Heteroskedastisitas

Adanya varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (homoskedastisitas). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji *Glejser* dengan pengambilan keputusan jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5% dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya.

Uji Multikolinearitas

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai umum yang biasa dipakai adalah nilai *Tolerance* > 1 atau nilai VIF < 5, maka tidak terjadi multikolinearitas (Situmorang dkk 2008:104).

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Metode ini merupakan metode analisis data di mana peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas (prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga dan pelayanan) dan variabel terikat (keputusan pengambilan kredit), maka untuk memperoleh hasil yang lebih akurat, penulis menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 18.0.

Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan pengambilan kredit

a = Konstanta

b_1 - b_4 = Koefisien regresi

X_1 = Variabel prosedur kredit

X_2 = Variabel syarat pinjaman

X_3 = Variabel suku bunga

X_4 = Variabel pelayanan

e = Standar Error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila

nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Dalam analisisnya ada 3 jenis kriteria ketepatan, yaitu:

Uji Determinasi (R^2)

Pengujian kontribusi pengaruh dari variabel bebas (X) yaitu prosedur kredit (X_1), syarat pinjaman (X_2), suku bunga (X_3), dan pelayanan (X_4), terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2) dimana $0 < R^2 < 1$. Dari persamaan akan dapat dihitung R^2 atau *coefficient of determination* yang menunjukkan persentase dari variasi variabel keputusan pengambilan kredit yang mampu dijelaskan oleh model.

Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji F statistik digunakan untuk menguji keberartian pengaruh dari seluruh variabel bebas yaitu (X_1, X_2, X_3, X_4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga dan pelayanan secara bersama-sama (serentak) terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit.

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

Artinya secara bersama-sama (serentak) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu (X_1, X_2, X_3, X_4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit.

$$H_0: b_1 \quad b_2 \quad b_3 \quad b_4 \quad b_5 \quad 0$$

Artinya secara bersama-sama (serentak) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu (X_1, X_2, X_3, X_4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga dan pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit. Kriteria pengambilan keputusan (KPK) yaitu:

$$H_0 \text{ diterima jika } F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel pada}} = 5\%$$

$$H_0 \text{ diterima jika } F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel pada}} = 5\%$$

Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Test uji secara parsial menguji setiap variabel (X) apakah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tidak bebas (Y). Bentuk pengujiannya sebagai berikut:

1) $H_0: b_i = 0$

Artinya variabel bebas yaitu (X_1, X_2, X_3, X_4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit.

$H_0 : b_i = 0$

Artinya variabel bebas yaitu (X_1, X_2, X_3, X_4) berupa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pengambilan kredit.

Dengan menggunakan tingkat signifikan (α) 5% dan derajat kebebasan ($n-2$), kemudian dibandingkan dengan t hitung yang diperoleh untuk menguji signifikansi pengaruh.

Kriteria Pengambilan Keputusan (KPK) yaitu:

H_0 diterima jika t hitung $< t$ tabel = 5%, Artinya tidak ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y)

H_a diterima jika t hitung $> t$ tabel = 5%, Artinya ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapatlah penulis tarik beberapa kesimpulan atas penelitian sebagaimana berikut ini.

1. Pada hasil analisis di atas dapat diketahui pengaruh prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan pembelian dalam memilih pembiayaan tempat tinggal (KPR) di Bank Rakyat Indonesia melalui hasil analisis regresi yang menunjukkan adanya perubahan cukup signifikan. Berdasarkan tingkat pengaruh tersebut, maka dapat diambil kesimpulan adanya dugaan hipotesis yang dikemukakan bahwa ada pengaruh prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan pembelian Pembiayaan Rumah Tinggal di Bank Rakyat Indonesia dapat diterima
2. Pada uji secara parsial antara pengaruh prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan pembelian secara empiris kurang terbukti kebenarannya. Dari keempat variabel bebas, hanya variabel suku bunga yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan

variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, dan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

3. Pada uji korelasi menghasilkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,985. Hal ini berarti bahwa variabel prosedur kredit, syarat pinjaman, Suku Bunga dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian nasabah dalam pemilihan pembiayaan kredit KPR. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,968. Hal ini mengandung makna bahwa kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat hanya sebesar 96,8%, dan sisanya sebesar 0,32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model perhitungan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapatlah penulis sampaikan saran dan rekomendasi sebagai berikut :

1. Persepsi Nasabah atas kualitas prosedur kredit, syarat pinjaman, suku bunga, dan pelayanan terhadap produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia kurang memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Oleh karenanya, sebaiknya PT. Bank Rakyat Indonesia lebih berinovasi dan memperhatikan dengan seksama dalam menghasilkan produk atau suku bunga yang lebih berkompeten agar dalam pemasarannya produk tersebut menjadi pilihan pertama dan yang juga dipertimbangkan Nasabah dalam keputusan memilih, dengan cara memberikan suku bunga yang lebih murah dan bersaing dengan bank kompetitor dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan selera dan keinginan calon debitur serta menyederhanakan syarat pinjaman yang selama ini dilakukan sehingga produk ini mengena pada target pasar yang ingin dibidik.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya dapat meningkatkan keunggulan dari produk yang dihasilkan sehingga dapat memberikan penilaian lebih atau menciptakan *brand image* pada masyarakat luas sehingga produk yang dihasilkan dapat menjadi pertimbangan bagi calon nasabah dalam memilih Bank Rakyat Indonesia untuk memenuhi program kepemilikan rumahnya
3. PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya memperhatikan pelayanannya baik sebelum dan sesudah dilakukannya realisasi kredit, sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan nasabah atas produk biaya Kepemilikan Rumah ini.

Pada penelitian ini masih memerlukan penelitian lanjutan dengan kajian, obyek dan sifat masalah yang berbeda guna pengembangan kajian ilmu ekonomi yang dipelajari sehingga dapat memberikan masukan atau referensi yang baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2000, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang*: BP Undip Semarang.

<http://www.bri.co.id/> , diakses pada tanggal 7 juni 2017

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Gramedia, Jakarta.

Kotler , Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Principles of Marketing* (edisi ke-14). Prentice Hall

Kottler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.

Kottler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran (edisi ke- 12)* PT. Indeks, Jakarta.

Kottler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Prenhallindo, Jakarta.

Kottler, Philip, et.al. 2003. *Rethinking Marketing, Sustainable Market-ing Enterprise di Asia*. Prenhallindo, Jakarta

Lovelock, Christoper dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Salemba Empat Jakarta

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ristiyanti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw. 2005. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset, Yogyakarta.

Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods*. John Wiley & Sons. inc

Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Stanton, William J. 2000. *Prinsip Pemasaran*, Edisi Keempat belas Jilid 1, Terjemahan oleh Y. Lamarto. Erlangga, Jakarta.

Sudiarto, J. 1992. *Problem Pasar*. Ar. ikha Media, Jakarta.

Hasan. 2006. *Pengaruh Layanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNU Dili Timor Leste*. Timor Leste

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Pondok Indah Surabaya*, Surabaya

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Pemasaran dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi II, Cetakan ketiga. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kasmir.(2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Kotler, Philip, (1994), *Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control (8th ed)*, International Edition, Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V, jilid 2, Intermedia, Jakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 2, edisi ke-8*. Jakarta :Erlangga.

<http://Wikipedia.com/>