

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
DALAM PENGAMBILAN KREDIT UMUM PEDESAAN (KUPEDES)
PADA BRI CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

Jka Barokah Suryaningsih

NIM. 960810201263

Asal : Hadich
Pembelian
Terima : Tgl. *MAR 07.*
No. Induk : *162 231 508*

S
Klass
332.3
SUR
a

C.1

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2001**

JUDUL SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Pengambilan Kredit Umum

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ika Barokah Suryaningsih

N. I. M. : 960810201263

Jurusan : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

27 Pebruari 2001

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,



Drs. Syamsuri

NIP. 130287119

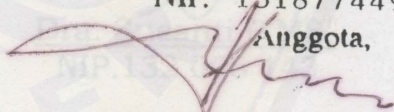
Sekretaris,



Dra. Elok Sri U., M.Si.

NIP. 131877449

Anggota,



Drs. Adi Prasodjo., MP.

NIP. 131691014



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Drs. H. Hakiq, SU

NIP. 130531976

Motto

*Bertolong-tolonglah kamu dalam taqwa dan kebaikan
Dan janganlah tolong-menolong didalam dosa dan pertengkaran
(QS. Al Maidah : 2)*

*Kerja adalah cinta yang mengejawantah
Dan jika kau tiada sanggup bekerja dengan cinta, hanya dengan enggan
Maka lebih baik jika kau meninggalkannya
Lalu mengambil tempat didepan gapura candi
Meminta sedekah dari mereka yang bekerja dengan suka cita
(Kahlil Gibran)*

ABSTRAKSI

Penelitian yang dilakukan pada BRI Cabang Jember bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam pengambilan Kupedes. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan hasil pengamatan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam pengambilan Kupedes, yaitu suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Waktu pelaksanaan penelitian adalah selama 10 hari kerja, yaitu tanggal 8-19 Januari 2001.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menentukan besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap pengambilan Kupedes. Dari hasil regresi linier berganda yang diuji dengan uji F dan uji t ternyata faktor-faktor tersebut signifikan terhadap keputusan pengambilan Kupedes. Faktor yang mempunyai pengaruh paling besar adalah syarat pinjaman yaitu sebesar 0,5131, prosedur pengambilan kredit dengan nilai sebesar 0,4214, suku bunga sebesar 0,3272 dan faktor yang pengaruhnya paling kecil adalah pelayanan dengan nilai sebesar 0,2694. Untuk faktor yang mempunyai hubungan paling kuat adalah faktor prosedur pengambilan kredit dengan nilai 0,2296 dan faktor yang mempunyai hubungan paling lemah adalah faktor pelayanan yaitu sebesar 0,0694.

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa faktor syarat pinjaman mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap pengambilan Kupedes maka BRI sebaiknya lebih memperhatikan faktor ini dengan memberikan kemudahan-kemudahan syarat pinjaman tanpa mengurangi prinsip kehati-hatiannya (Prudential Banking).

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Umum Pedesaan (Kupedes) Pada BRI Cabang Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan saran yang tak terhingga nilainya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Susanti P, MS., selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini..
2. Bapak Drs. Liakip, SU., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Abdul Halim selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf.
4. Bapak DR. R. Andi Sularso.,MSM., selaku Dosen Wali
5. Bapak dan Ibu Dosen, staf pengajar dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah banyak membantu.
6. Bapak Rachmad Sanusi selaku PAM, Bapak Jarot Sudarsono selaku PSA dan Bapak Subroto selaku Wa. PSA, yang telah memberikan izin penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Bakti Sukohariono dan Bapak Sugeng Hariadi, atas segala bantuannya.

8. Bapak Moch. Soleh, Bapak Supardi dan Bapak Riyanto selaku Ka. Unit BRI Unit Gajah Mada, Sempusari dan Serut dan seluruh staf terutama buat mbak Lilik dan mas Heri yang telah banyak membantu dan memberikan informasi yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
9. Ayahanda Soewondho,SH.,MS. Dan Ibunda Sri Barkah Wahyuningsih atas segala pengorbanan, kasih sayang, do'a dan restunya yang tulus.
10. Keluarga besar Saiman Karyo Utomo, terutama buat Om Gik dan Bu Lilik yang telah memberikan dorongan dan semangat, juga buat Fio, Irin, Dian, Pri, Agung, mbak Sri dan Wahyu yang telah memberikan warna tersendiri.
11. Especialy for Someone who always cares about me, Mas Heri Wahyudi. Thanks for being part of my life, you've been make my world so wonderful. The thing that I never felt before.
12. My best friend, Nur Azizah, thanks for supporting me all the time.
13. Sahabat-sahabat baikku, Haris Hidayati, Nenis, Wati, Tantri, dan Tatik, makasih banyak atas dukungan yang kalian berikan.
14. For Indri, thanks for everything and keep on your fighting
15. Teman-teman Manajemen Ganjil "Magic 96", Keep on together, guys !!!
16. My Older brother, mas Wari, mas Teguh, mas Fajar dan mas Samto, thanks for your helping.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

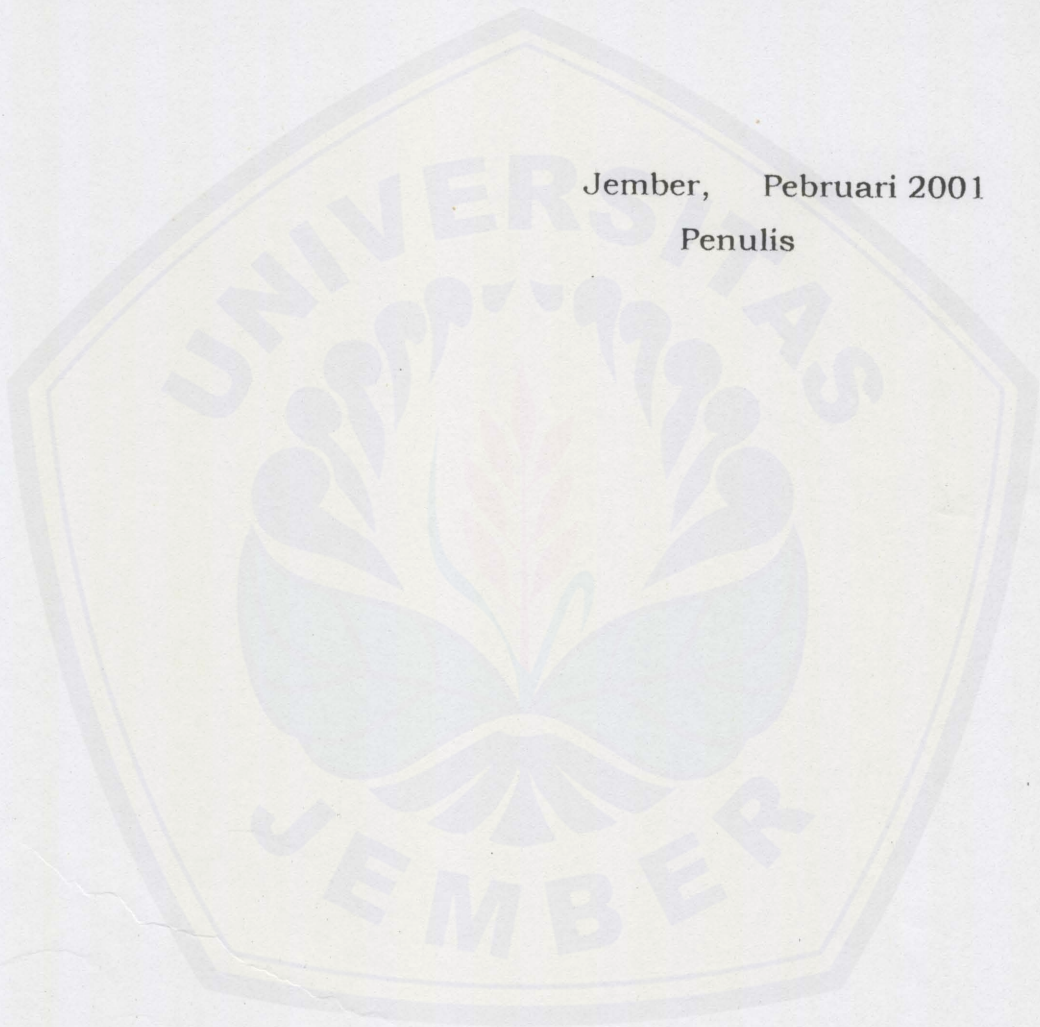
Semoga Allah SWT, memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Pebruari 2001

Penulis



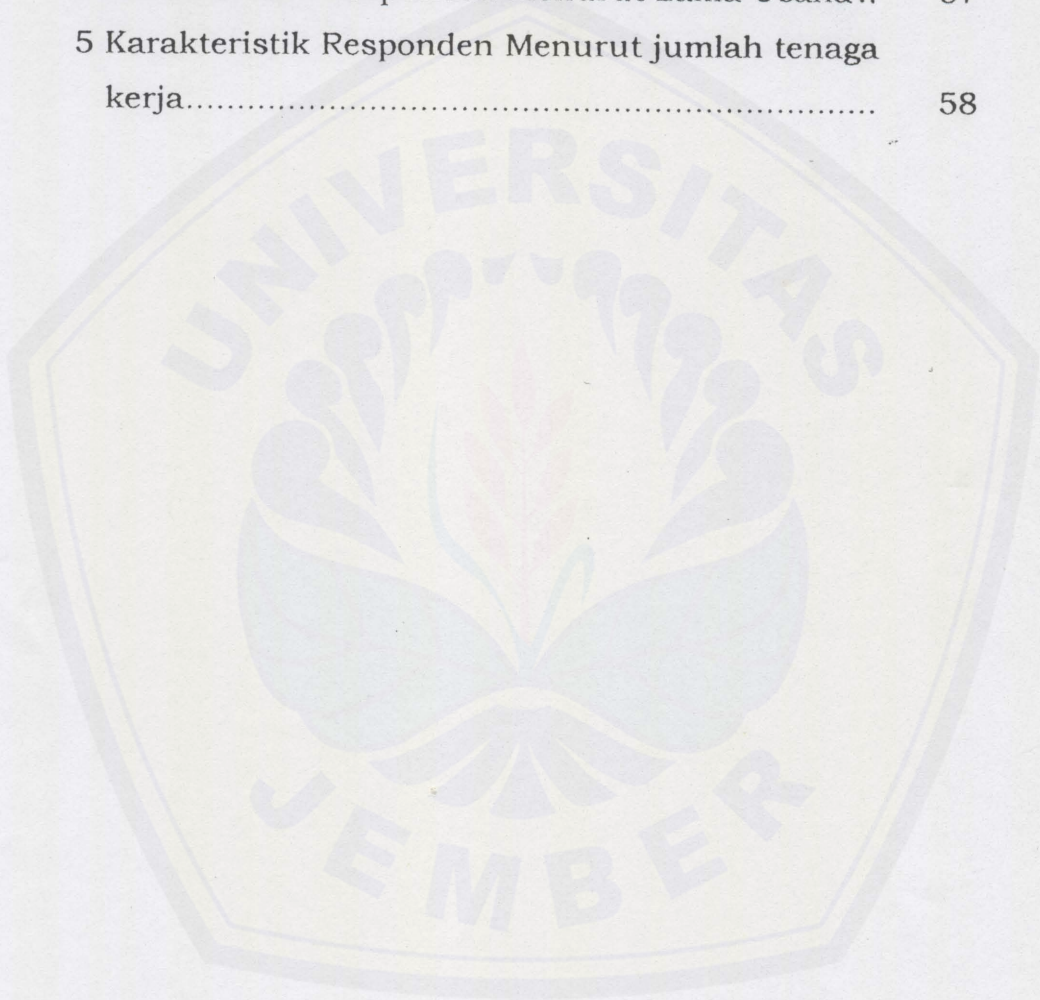
DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Persembahan	iv
Motto	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Permasalahan	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Hasil Penelitian	5
2.2. Landasan Teori	6
2.2.1. Perilaku Konsumen	6
2.2.2. Teori Perilaku Konsumen	7
2.2.3. Pemasaran Pada Perusahaan Jasa	9
2.2.4. Teori Tentang Bank	15
2.3. Hipotesis	28
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Penentuan Sample	30

3.3.	Prosedur Pengumpulan Data	32
3.4.	Teknik Pengukuran.....	33
3.5.	Definisi Variabel Operasional dan Pengukuran .	33
3.6.	Metode Analisis Data	34
3.7.	Kerangka Pemecahan Masalah.....	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1.	Sejarah Singkat BRI.....	41
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	44
4.1.3.	Aspek Personalia	47
4.1.4.	Aspek Produksi.....	49
4.1.5.	Aspek Pemasaran	54
4.1.6.	Karakteristik Responden.....	56
4.2.	Analisa Data	59
4.2.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.2.2.	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	61
V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	70
5.2.	Saran	71
Daftar Pustaka		73
Lampiran		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Responden menurut Wilayah Kerja.....	31
2	Jumlah Tenaga Kerja Per Bidang	48
3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Usaha ..	57
4	Karakteristik Responden Menurut Lama Usaha..	57
5	Karakteristik Responden Menurut jumlah tenaga kerja.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemecahan Masalah	39
2	Struktur Organisasi BRI Unit.....	45
3	Proses Pengajuan Kupedes	51
4	Kurva Normal Untuk Uji F	64
5	Kurva Normal Untuk Suku Bunga	65
6	Kurva Normal Untuk Prosedur Pengambilan Kredit	66
7	Kurva Normal Untuk Syarat Pinjaman	67
8	Kurva Normal Untuk Pelayanan.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Hasil Penelitian Variabel	
	suku bunga (X1)	75
2	Data Hasil Penelitian Variabel prosedur	77
	pengambilan kredit (X2).....	79
3	Data Hasil Penelitian Variabel syarat	
	pinjaman (X3)	81
4	Data Hasil Penelitian Variabel pelayanan	
	(X4).....	83
5	Data Hasil Penelitian Variabel keputusan	
	Pengambilan kredit (Y).....	86
6	Data Hasil Penelitian Variabel Independen (X)	
	Terhadap Variabel Dependen (Y).....	89
7	Hasil Pengolahan Data Melalui Microstart.....	92

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian yang bergerak ke arah persaingan bebas diperlukan kerja keras dari kalangan pengusaha untuk mencapai tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang sebagai upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Perubahan ekonomi dan berbagai usaha pemerintah untuk mengendalikan perekonomian, adakalanya merugikan dan kadang-kadang menguntungkan. Keadaan ini juga berpengaruh pada dunia perbankan di Indonesia, sehingga dalam menjalankan usaha perbankan selalu berdasarkan asas demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Sebagaimana diketahui, Undang-undang Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 disusun pada situasi dan kondisi perekonomian yang jauh berbeda dengan situasi dan kondisi perekonomian saat ini. Sehingga Undang-undang ini diperbaharui dengan adanya Undang-undang tentang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992. Perkembangan perekonomian nasional maupun internasional yang senantiasa bergerak cepat disertai tantangan yang semakin luas perlu ketanggapan perbankan nasional dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.

Sejalan dengan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat juga semakin beraneka ragam, sementara kemampuan untuk mencapaii sesuatu yang diinginkan terbatas, sehingga terjadilah kesenjangan antara kemampuan dan cita-cita. Dalam hal berusaha untuk lebih meningkatkan usaha atau daya guna barang diperlukan bantuan dalam bentuk permodalan dari bank yang sering disebut dengan istilah kredit.

Pemberian bantuan kredit oleh bank mengandung unsur resiko kegagalan atau kemacetan dalam pelunasannya sehingga dapat

berpengaruh terhadap kesehatan bank. Mengingat bahwa kredit tersebut dari dana masyarakat yang disimpan pada bank, maka resiko yang dihadapi bank dapat berpengaruh pula pada keamanan dana masyarakat tersebut. Oleh karena itu untuk memelihara kesehatan dan meningkatkan daya tahan, bank diwajibkan menyebar resiko dengan mengatur penyaluran kredit, pemberian jaminan maupun fasilitas lain sedemikian rupa sehingga tidak terpusat pada nasabah atau sekelompok nasabah tertentu.

Bank Rakyat Indonesia berkewajiban memajukan perkembangan yang sehat dari urusan kredit dan urusan perbankan serta mengadakan pengawasan terhadap urusan kredit. Bank Rakyat Indonesia menetapkan pembatasan-pembatasan kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan alat-alat kebijaksanaan moneter, seperti struktur tingkat bunga, batas maksimum pemberian kredit dan kewajiban pemeliharaan alat-alat likuiditas minimal dalam rupiah. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan kredit adalah suku bunga, syarat pinjaman, prosedur pengambilan kredit dan pelayanan. Faktor-faktor tersebut akan dapat meningkatkan permintaan akan kredit apabila nasabah mempunyai persepsi yang baik terhadap faktor-faktor tersebut.

Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum dengan mengutamakan sektor koperasi, pertanian dan nelayan. Oleh karena itulah BRI lebih banyak menawarkan kredit di pedesaan yang lebih sering disebut dengan istilah Kupedes yang bertujuan untuk membiayai keperluan investasi maupun modal kerja dalam rangka meningkatkan usaha disemua sektor ekonomi di pedesaan. Bank umum milik negara dan bank pembangunan Indonesia termasuk BRI memegang peranan dalam usaha pemerintah menjaga stabilitas dan rehabilitasi perekonomian.

Dengan semakin banyaknya bank dan lembaga perkreditan yang ada, nasabah mempunyai lebih banyak pilihan akan produk jasa bank. Untuk memilih produk perbankan yang dihasilkan oleh bank khususnya kredit dalam bentuk tertentu, nasabah harus kaya informasi mengenai suku bunga, persyaratan pinjaman, pelayanan dan prosedur pengambilan kredit usaha. Untuk itu BRI berusaha untuk meningkatkan pelayanan kredit usaha dan meningkatkan kegiatan pemasaran yaitu dengan cara melakukan promosi.

Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan suatu penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kupedes.

1.2. Pokok Permasalahan

BRI cabang Jember merupakan salah satu lembaga keuangan pemerintah yang bergerak di bidang perbankan dan perkreditan. Untuk menghadapi kondisi persaingan antara perusahaan yang sejenis, maka BRI cabang Jember terus berusaha melakukan peningkatan pelayanan perkreditan yang lebih baik. Salah satu upaya pelayanan ini adalah dengan mendirikan unit-unit BRI diberbagai tempat diwilayah Kabupaten Jember.

Kompleknya masalah perkreditan yang dialami BRI cabang Jember terutama dalam pemberian kredit usaha, menjadikan BRI harus hati-hati dalam melakukan penilaian bank ability dari nasabahnya. Untuk itu diperlukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit usaha yaitu suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh antara faktor-faktor suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan dalam pengambilan Kupedes di BRI cabang Jember
2. Faktor manakah yang mempunyai hubungan paling kuat dalam mempengaruhi nasabah dalam pengambilan Kupedes di BRI Cabang Jember.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konsep yang digunakan dalam penelitian ini maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan terhadap nasabah dalam mengambil kupedes pada BRI Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui korelasi yang paling kuat antara faktor suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan dengan keputusan nasabah dalam pengambilan Kupedes pada BRI Cabang Jember.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan dasar pemikiran bagi pimpinan BRI cabang Jember dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan dengan pengambilan kredit usaha

II. Tinjauan Pustaka

2.1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Kredit merupakan hal yang sangat umum bagi kita, terlebih dikota-kota besar, jumlah pengambil kredit sangat banyak sekali. Oleh sebab itu dalam penelitian terdahulu, yang dilakukan oleh Endang Purwani Rohma (1998) dengan judul, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada BRI Cabang Bondowoso", memberikan gambaran bahwa setiap nasabah yang mengambil kredit pada BRI dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu, suku bunga, syarat pinjaman, prosedur pengambilan kredit dan pelayanan.

Penelitian yang lain, dilakukan oleh Kristianti Widyaningsih (1999) dengan judul, "Analisis Beberapa faktor Yang Mempengaruhi Sikap Konsumen Dalam Memanfaatkan Jasa Kredit Pada Perum Pegadaian Cabang Bondowoso", menunjukkan bahwa variasi agunan mempunyai tingkat pengaruh sebesar 0,7421, faktor tingkat bunga mempunyai pengaruh sebesar 0,7404 yang berarti mempunyai pengaruh yang cukup tinggi. Pelayanan merupakan faktor yang mempunyai pengaruh sedang sebesar 0,5715 dan faktor sistem pengembalian kredit sebesar 0,6173 atau mempunyai pengaruh tinggi. Jadi variasi agunan, tingkat bunga, pelayanan dan sistem pengembalian kredit memberikan pengaruh besar terhadap keputusan konsumen dalam memanfaatkan jasa kredit pada Perum. Pegadaian Cabang Bondowoso.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen dalam melakukan pembelian barang maupun jasa sangat berlainan karena konsumen sangat beraneka ragam dalam usia, pendapatan, pendidikan, pola mobilitas dan selera. Maka pengambilan keputusan dalam bidang pemasaran perlu memahami konsumen yang beraneka ragam, kemudian mengembangkan produk atau jasa yang dihubungkan dengan kebutuhan tersebut. Kebutuhan merupakan dasar perilaku konsumen dimana kebutuhan berarti mendesak atau tidak mendesak. Untuk itu perusahaan harus memahami kebutuhan tersebut agar konsumen terdorong melakukan pembelian barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Perilaku konsumen yang demikian dapat didefinisikan sebagai berikut :

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan dan persiapan penentuan kegiatan tersebut. (Swastha-Handoko, 1990:9).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aktivitas fisik dalam usaha pencarian informasi mengenai produk, untuk mengevaluasi, menerima, membeli, menggunakan atau menolak suatu produk yang ditawarkan.

2.2.2. Teori Perilaku Konsumen

Teori-teori perilaku konsumen ada beberapa macam, tetapi pada dasarnya merupakan perkembangan dari teori dasar perilaku konsumen. Pada Model Black Box, teori perilaku konsumen antara lain :

1. Teori Ekonomi Mikro

Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk membeli merupakan hasil perhitungan ekonomis rasional secara sadar. Pembeli individual berusaha menggunakan barang-barang yang akan memberikan kegunaan atau kepuasan paling banyak, sesuai dengan selera dan harga-harga relatif

Teori ini didasarkan pada asumsi :

- a. Konsumen selalu mencoba untuk memaksimalkan kepuasan dalam batas-batas kemampuan keuangannya.
- b. Konsumen mempunyai pengetahuan tentang beberapa alternatif sumber untuk memuaskan kebutuhannya.
- c. Konsumen selalu bertindak rasional.

2. Teori Psikologis

Teori ini mendasarkan diri pada faktor-faktor psikologis individu yang selalu dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan lingkungan. Teori ini dibagi kedalam dua golongan :

- a. Teori belajar yang terdiri dari 4 komponen
 - dorongan, disebut sebagai kebutuhan atau motif yang merupakan stimuli kuat dari diri seseorang yang memaksanya untuk bertindak.

- Petunjuk, merupakan stimuli yang lebih lemah, dan menentukan kapan, dimana, dan bagaimana tanggapan subyek.
- Tanggapan, merupakan reaksi seseorang terhadap suatu kombinasi petunjuk.

b. Teori Psiko-analitis

Perilaku manusia dipengaruhi oleh adanya keinginan yang terpaksa dan adanya motivasi tersembunyi. Perilaku manusia ini selalu merupakan hasil kerjasama dari ketiga aspek dalam struktur kepribadian manusia, yaitu antara lain :

- Id, aspek biologis yang merupakan aspek yang orisinil dalam kepribadian manusia.
- Ego, merupakan aspek psikologis dari kepribadian manusia dan timbul karena kebutuhan organisme untuk berhubungan secara baik dengan dunia nyata. Ego menjadi pusat perencanaan untuk menemukan jalan keluar bagi dorongan-dorongan yang terdapat dalam Id-nya.
- Super ego, merupakan aspek sosiologis dari kepribadian manusia.

Aspek ini dapat dianggap sebagai aspek moral yang menyalurkan dorongan-dorongan nalurnya kedalam tindakan-tindakan yang tidak bertentangan dengan norma-norma sosial dan adat kebiasaan masyarakat.

3. Teori Sosiologis

Teori ini lebih menitik-beratkan pada hubungan dan pengaruh perilaku kelompok dari pada perilaku individu, serta mengarahkan analisis perilaku pada kegiatan-kegiatan kelompok.

4. Teori Antropologis

Teori ini menekankan pada perilaku pembelian dari suatu kelompok masyarakat. Teori ini bermanfaat untuk mempelajari akibat-akibat yang ditimbulkan oleh faktor-faktor didalam kelompok besar terhadap perilaku konsumen. Kelompok besar tersebut misalnya, Kebudayaan, kebudayaan khusus, dan kelas-kelas sosial.

2.2.3. Pemasaran Pada Perusahaan Jasa

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Sumarni-Suprihanto, 1995:261)

1. Karakteristik Jasa

a. Tidak berwujud

Maksudnya adalah tidak dapat dicicipi atau dilihat sebelum dikonsumsi. Disini pembeli harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual atau pemberi jasa. Untuk itu penjual jasa harus dapat meningkatkan kewujudan jasa dengan cara lebih memperlihatkan manfaat jasa tersebut. Dapat pula penjual jasa menekankan pada nama merk perusahaan

sehingga cukup dikenal dan hal ini dapat dilakukan dengan bantuan seorang yang sudah cukup dikenal oleh masyarakat, misalnya seorang pemain olah raga atau aktris/aktor film yang terkenal.

b. Tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan

Dalam hal ini bisa dilihat pada jasa-jasa yang selalu melekat pada sumbernya, misalkan pada acara pertunjukan yang akan dipentaskan oleh aktris/aktor tertentu yang terkenal yang kemudian berhalangan hadir sehingga digantikan oleh yang lain, maka sudah tentu penonton akan kecewa.

c. Tidak tahan lama

Bahwa jasa itu tidak seperti produk fisik yang dapat dibeli saat ini untuk persediaan pada waktu yang akan datang. Tetapi jasa mempunyai nilai disaat pembeli jasa membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu seringkali permintaan akan jasa berfluktuasi. Misalnya jasa seorang dokter akan sangat dibutuhkan oleh pasien yang sedang sakit, jasa seorang dokter tidak akan dibutuhkan oleh orang yang sehat.

d. Aneka ragam

Harga atau tarip suatu jasa yang sama bisa beraneka ragam sesuai dengan siapa yang memberi layanan jasa dan dimana layanan jasa tersebut diberikan. Misalnya salon yang sudah dikenal disuatu kota akan menetapkan tarif lebih mahal dari pada salon yang masih baru.

2. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan jasa adalah :

- a. Apakah pemberi pelayanan jasa itu memerlukan jasa atau tidak .

Misalnya, seorang konsultan manajemen tidak memerlukan alat dalam melakukan pelayanan jasa, lain halnya dengan sopir yang memerlukan alat bantu dalam melakukan pelayanan jasa yaitu kendaraan. Dalam memberikan pelayanan jasa juga perlu diperhatikan adanya pelayanan jasa profesional seperti perbankan, juga pelayanan jasa terampil dan pelayanan jasa ahli.

- b. Apakah kehadiran pembeli jasa diperlukan atau tidak

Jika seorang dokter akan melayani pasien , maka kehadiran pasien sangat diperlukan, hal ini akan sangat berbeda dengan seseorang yang mereparasikan pesawat TV atau mobil yang kehadiran dari pembeli jasa tidak mutlak diperlukan.

- c. Bagaimanakah motif pembelian jasa dan motif pemberi jasa
Misalnya, jika kita pergi ke dokter ditempat prakteknya maka dokter akan menetapkan harga yang berbeda dengan praktek dokter di rumah sakit.

Pemberi jasa bisa mempunyai motif memperoleh keuntungan dan tidak bermotif mencari keuntungan. Pemberi jasa ini dapat dari pihak pemerintah maupun pihak swasta.

3. Penerapan Konsep Marketing Mix Pada Penjualan Jasa

Konsep pemasaran berorientasi kepada kepentingan serta kepuasan pembeli tanpa melupakan tujuan perusahaan untuk mendapatkan laba dalam jangka panjang. Keputusan dalam

pemasaran dapat dikelompokkan kedalam 4 strategi, yaitu :
(Sumarni-Soeprihanto,1995:265)

a. Strategi Produk

Penjualan jasa berbeda dengan penjualan produk, perbedaan itu terletak pada kenyataan bahwa produk dengan ciri fisik dan penampilannya dapat dilihat, diraba dan dievaluasi, sedangkan jasa tidak demikian. Dalam pelayanan jasa yang sering terjadi adalah pada kategori pelayanan yang dipilih yang hanya dapat diidentifikasi dalam pengertian kriteria yang tidak berwujud, misalnya tingkat efisiensi, ketrampilan, produktifitas,dll.

b. Strategi Harga

Penetapan harga dibidang pelayanan jasa selalu standar atau tetap, misalnya beberapa jasa bank, notaris, tarif angkutan, dll. Mengembangkan strategi penetapan harga merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan pada 2 dimensi yaitu : pertama adalah perlu waktu berpikir untuk menetapkan harga yang tepat dan yang kedua adalah untuk memakai metodologi yang benar dalam mencapainya; yang terakhir ini mungkin merupakan suatu kegiatan yang mungkin lebih penting lagi dalam perusahaan jasa daripada di perusahaan lain. Sebab, kebanyakan perusahaan jasa tidak tunduk pada tekanan dan pengendalian pasar dibanding perusahaan produsen barang jadi. Sehingga perusahaan jasa dapat memakai fleksibilitas yang lebih besar didalam penetapan harga. Pada perusahaan jasa, penetapan harga dan penggunaan waktu merupakan unsur utama dalam mencapai keuntungan.

c. Strategi Promosi

Mempromosikan pelayanan jasa, apalagi jasa profesional tidaklah semudah memilih media promosi untuk produk. Beberapa etika tertentu yang kadangkala membatasi hal itu, maka banyak penjual jasa profesional membiarkan atau menyerah tidak akan mengadakan komunikasi non pribadi secara tetap.

Sebenarnya pelayanan jasa dapat dipromosikan meski secara halus dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Iklan melalui Press

Jenis iklan dan promosi penjualan digunakan dengan cara serupa antara produk dan pelayanan jasa. Namun untuk jasa, ada kecenderungan sulit untuk menyampaikan ulasan mengenai mutu dan kedalaman suatu jasa dalam bentuk tulisan maupun gambar, sebab jasa tidak berwujud. Iklan secara visual yang menerangkan proses pelayanan dan manfaatnya akan lebih mengena sehingga sasaran iklan harus dapat mengingatkan nama pemasang iklan tetapi ingatan ini harus dihubungkan secara meyakinkan dengan tingkat dan mutu jasa yang ditawarkan.

2. Hubungan Masyarakat

Media ini sangat diperlukan untuk pemasaran jasa profesional yang banyak dibatasi etika dalam mempromosikan pelayanan jasanya. Hubungan masyarakat merupakan usaha metodis untuk memajukan semua kegiatan perusahaan dan kepentingannya dengan segala cara (kecuali iklan yang dibayar), misalnya pemasangan

berita dalam tajuk rencana, kolom berita mengenai adanya pameran, dll, atau kejadian khusus yang melibatkan perusahaan tersebut.

3. Pos Langsung

Dengan menggunakan media iklan melalui pos langsung ini akan dapat disampaikannya iklan secara cepat dan tepat kepada alamat yang dituju, dalam waktu yang dapat dikendalikan. Media iklan ini disalah satu pihak dapat lebih hemat dari media yang lain, namun apabila penerima kiriman iklan itu mengesampingkan dan kemudian langsung dibuang, maka iklan melalui pos langsung ini menjadi mahal. Oleh sebab itu surat kiriman harus diusahakan kelihatan sangat menarik perhatian dan kelihatan sangat penting agar dapat melewati penyaringan ruang surat atau sekretariat.

d. Strategi Distribusi

Saluran distribusi atau saluran pemasaran mempunyai fungsi untuk memindahkan produk atau jasa dari produsen ke konsumen. Sasaran distribusi jasa juga sama dengan sasaran distribusi produk, yaitu menentukan posisi keuntungan maksimum dalam jangka waktu yang relatif panjang. Disini pola pemasaran jasa bersifat tersendiri, tidak dapat dipisah-pisahkan, sebab hubungan antara penjual dan pembeli jasa sangat pribadi. Oleh sebab itu saluran distribusi langsung agaknya merupakan pilihan utama dalam menjual jasa, karena distribusinya secara langsung maka yang perlu diperhatikan adalah lokasi kantor atau

tempat usaha yang strategis yang mudah dijangkau pembeli dan tenaga penjual yang profesional sebab tenaga penjual akan bertemu langsung dengan para pembeli, dengan demikian tanggung jawab wiraniaga sangat besar dan memerlukan simpati dan pengertian yang besar.

2.2.4. Teori Tentang Bank

1. Pengertian Bank

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi. Sehubungan dengan fungsi penghimpunan dana ini, bank sering disebut dengan lembaga kepercayaan. Transaksi usaha bank senantiasa berkaitan dengan uang, sebab komoditi usaha bank adalah uang. Sejalan dengan karakteristik usaha bank tersebut, maka bank merupakan segmen usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh pemerintah. Pengaturan secara ketat oleh penguasa moneter terhadap kegiatan perbankan tidak terlepas dari perannya dalam pelaksanaan kebijaksanaan moneter yang dijalankan oleh pemerintah. Dalam kegiatannya bank dapat mempengaruhi jumlah uang yang beredar yang merupakan salah satu sasaran pengaturan oleh penguasa moneter dengan menggunakan berbagai piranti kebijaksanaan moneter.

Pengertian bank menurut UU No. 7 Tahun 1992 Tentang perbankan, adalah :

1. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya

kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Definisi bank tersebut memberi tekanan bahwa bank dalam memajukan usahanya terutama dalam menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dalam penyaluran dana, hendaknya bank tidak semata-mata memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pemilik bank akan tetapi juga harus diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat. Definisi bank umum pada dasarnya memberikan penekanan pada fungsi tambahan bank umum dalam pemberian pelayanan atau jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dengan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa hanya bank umum yang dapat menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan BPR tidak diperkenankan melakukan kegiatan tersebut. Hal inilah yang menjadikan perbedaan prinsipil antara bank umum dengan BPR dalam melakukan kegiatan usahanya.

2. Sistem Perbankan di Indonesia

Dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok Perbankan, yang disebut dengan :

1. Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu-lintas pembayaran dan peredaran uang.

2. Lembaga Keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya dibidang keuangan menarik dan menyalurkan uang kepada masyarakat.

Jenis lembaga perbankan menurut fungsinya dibedakan kedalam :

1. Bank Sentral (Central Bank)

Yaitu Bank Indonesia yang bertugas mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan rupiah, membimbing pelaksanaan kebijakan moneter serta mengkoordinasikan, membina dan mengawasi semua perbankan.

2. Bank Umum (Comercial Bank)

Adalah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.

3. Bank Tabungan (Saving Bank)

Adalah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama membungakan dananya dalam kertas berharga.

4. Bank Pembangunan (Development Bank)

Yaitu bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang, dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan jangka panjang di bidang pembangunan.

5. Bank Desa (Rural Bank)

Adalah bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang dan natura (padi, jagung dan lain-lain) dan dalam usahanya

memberikan kredit jangka pendek dalam bentuk uang maupun dalam bentuk natura kepada sektor pertanian dan pedesaan.

6. Bank Campuran

Adalah bank umum yang didirikan secara bersama oleh satu atau lebih bank umum yang berkedudukan di Indonesia dan didirikan oleh warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia yang memiliki sepenuhnya oleh warga negara Indonesia, dengan satu atau lebih bank yang berkedudukan di luar negeri. (UU Nomor 7 Tahun 1992 : Bab I)

6. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Adalah Bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan/atau yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberi kredit
- c. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah;
- d. Menempatkan dananya dalam bentuk sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito dan/atau tabungan pada bank lain.

3. Tugas dan Fungsi Bank

Pengaturan tata perbankan di Indonesia sesuai jiwa makna Ketetapan MPRS Nomor MPRS/1966 pada dasarnya bertujuan untuk dapat memobilisasikan dan mengembangkan kekuatan ekonomi potensial guna dikerahkan bagi peningkatan kemakmuran rakyat :

- a. Tata perbankan harus merupakan suatu kesatuan sistem yang menjamin adanya kesatuan pimpinan didalam mengatur seluruh perbankan di Indonesia serta mengawasi pelaksanaan kebijakan moneter Pemerintah dibidang perbankan.
- b. Memobilisasi dan mengembangkan seluruh potensi ekonomi nasional yang bergerak dibidang perbankan berdasarkan asas-asas demokrasi ekonomi.
- c. Membimbing dan memanfaatkan segala potensi tersebut bagi kepentingan perbaikan ekonomi. Hal tersebut dilaksanakan bank dengan mengingat bahwa perbankan di Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

1. Penetapan Prioritas Tugas-Tugas Pokok Bank Pemerintah

- a. PT. Bank BNI 1946 (Persero)

Tugas dan usaha BNI 1946 ini diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha Bank Umum dengan mengutamakan sektor industri.

- b. Bank Dagang Negara (BDN)

Tugas dan usaha BDN ini diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan

jalan melakukan usaha bank umum dengan mengembangkan sektor pertambangan.

c. Bank Bumi Daya (BBD)

Tugas dan usaha BBD ini diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha bank umum dengan mengutamakan sektor perkebunan dan kehutanan.

d. Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim)

Tugas dan usaha bank Exim ini diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan perbaikan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha bank umum dengan mengutamakan sektor produksi, pengolahan dan pemasaran bahan-bahan ekspor.

Berdasarkan PP Nomor 75 Tahun 1998 Tentang Penyertaan modal Negara Republik Indonesia Untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) di Bidang Perbankan. Maka untuk mengantisipasi persaingan usaha yang semakin tajam serta sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing bank – bank milik negara dalam era perdagangan bebas, dipandang perlu melakukan penyertaan modal yang diikuti dengan proses penyatuan bank – bank yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor dan Bank Pembangunan Indonesia. Selanjutnya penggabungan bank – bank tersebut dengan Peraturan pemerintah ini disebut dengan PT. Bank Mandiri.

e. Bank Tabungan Negara (BTN)

Tugas dan usaha BTN ini diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan menghimpun dana-dana masyarakat terutama dalam bentuk tabungan dan perkreditan perumahan.

f. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Tugas dan usaha BRI ini diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha-usaha bank umum dengan mengutamakan :

1. Pemberian kredit pada sektor koperasi, tani dan nelayan yang melingkupi bantuan perkembangan koperasi terutama dalam bidang pertanian dan perikanan.
2. Membantu rakyat yang belum tergabung dalam koperasi dan menjalankan kegiatan dalam bidang kerajinan, perindustrian rakyat, perusahaan rakyat dan perdagangan kecil.
3. Pemberian bantuan terhadap usaha pemerintah dalam rangka pelaksanaan politik agraria dan pembangunan masyarakat desa.
4. Pemberian kredit serta pengawasannya atas usaha bank dan lumbung desa, bank pasar dan bank-bank sekunder lainnya.
5. Penyaluran dana-dana pembangunan, pembangunan sekolah dasar Inpres dan pemugaran pasar.

2. Fungsi Bank

Fungsi bank dalam suatu negara dapat dikatakan luas, karena bank merupakan alat pemerintah untuk menjaga stabilitas ekonomi moneter dan keuangan. Fungsi pokok bank adalah sebagai alat penarik uang yang ada didalam masyarakat, baik uang kartal (tunai) maupun uang giral dan sebagai penyalur dana masyarakat. Bank dalam kedudukannya sebagai lembaga keuangan dalam tugasnya tidak bertindak sendiri, melainkan dibina dan diawasi oleh Bank Sentral (Bank Indonesia)

4. Peranan Bank

Peranan bank didalam negeri adalah untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dalam arti bahwa, semua kegiatan yang dilakukan oleh bank itu menyangkut soal uang. Kegiatan-kegiatan itu meliputi : administrasi keuangan, penggunaan uang, penampungan uang, perdagangan dan penukaran, perkreditan, kiriman uang dan pengawasannya.

Peranan bank diluar negeri yaitu merupakan jembatan antara dunia internasional, dalam lalu lintas devisa (uang), hubungan moneter dan perdagangan. Hubungan antara bank-bank didalam dan luar negeri, memungkinkan berlangsungnya ekspor dan impor, kiriman uang, kepariwisataan, dll.

Peranan bank dalam dunia usaha adalah dengan memberikan alternatif pemecahan masalah mengenai pemberian pinjaman atau kredit jika perusahaan belum mampu memenuhi kebutuhan uang tunai untuk kegiatan operasional perusahaannya. Sebaliknya jika

perusahaan mempunyai cukup dana, agar dana menjadi aman, efisien dalam pengelolaannya, praktis dan mudah menggunakannya serta terhindar dari penyalahgunaan maka perusahaan dapat menyimpan dana tersebut dalam bentuk rekening koran giro. Disinilah peranan bank atau hubungan antara bank dan perusahaan akan terjalin dalam usahanya untuk ikut serta melancarkan dunia usaha.

5. Unsur-Unsur Kredit

Kredit yang diberikan oleh suatu lembaga kredit didasarkan atas kepercayaan, sehingga dengan demikian pemberian kredit merupakan pemberian kepercayaan. Hal ini berarti bahwa suatu lembaga kredit, akan memberikan kredit jika betul-betul yakin bahwa penerima kredit akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang telah disetujui oleh kedua belah pihak. Tanpa keyakinan tersebut, suatu lembaga kredit tidak akan meneruskan simpanan masyarakat yang diterimanya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unsur yang terdapat dalam kredit adalah :

1. **Kepercayaan**, yaitu keyakinan dari pemberi kredit bahwa prestasi yang diberikan baik dalam bentuk uang, barang atau jasa akan benar-bener diterima kembali dalam jangka waktu tertentu di masa yang akan datang.
2. **Waktu**, yaitu suatu masa yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima pada masa yang akan datang.

3. **Degree of Risk**, yaitu suatu tingkat resiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima dikemudian hari. Semakin lama kredit yang diberikan semakin tinggi pula tingkat resiko yang dihadapi, sebab sejauh kemampuan manusia untuk menerobos masa depan, maka masih selalu terdapat unsur ketidaktentuan yang tidak dapat diperhitungkan. Hal inilah yang menyebabkan timbulnya unsur resiko, dengan adanya unsur resiko ini maka timbulah jaminan dalam pemberian kredit.
4. **Prestasi**, atau obyek kredit tidak saja diberikan dalam bentuk uang, tetapi juga dapat berbentuk barang atau jasa. Akan tetapi karena kehidupan ekonomi modern sekarang ini didasarkan pada uang, maka transaksi –transaksi kredit yang menyangkut uang yang lebih sering dijumpai.

6. Tujuan Kredit

Keuntungan atau profitability merupakan tujuan dari pemberian kredit yang berupa bunga yang diterima. Karena Pancasila sebagai dasar dan falsafah negara, maka tujuan kredit tidak semata-mata mencari keuntungan, melainkan disesuaikan tujuan negara yaitu untuk mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Dengan demikian tujuan kredit yang diberikan oleh suatu bank adalah :

1. Turut mensukseskan program-program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan.

2. Meningkatkan aktivitas perusahaan agar dapat menjalankan fungsinya guna menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat.
3. Memperoleh laba agar kelangsungan hidup perusahaan terjamin dan dapat memperluas usahanya.

Dari tujuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat kepentingan yang seimbang antara pemerintah, masyarakat (rakyat) dan Pemilik modal (pengusaha).

Bank-bank swasta seyogyanya menyesuaikan diri dengan tujuan kredit tersebut. Berdasarkan kebijaksanaan dibidang ekonomi dan pembangunan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Indonesia, maka secara umum dapat dikemukakan bahwa kebijaksanaan kredit perbankan adalah :

1. Pemberian kredit harus sesuai dan seirama dengan kebijaksanaan moneter dan ekonomi.
2. Pemberian kredit harus selektif dan diarahkan kepada sektor-sektor yang diprioritaskan.
3. Bank dilarang memberikan kredit kepada usaha-usaha yang diragukan bank ability-nya.
4. Setiap kredit harus diikat dengan suatu perjanjian kredit (akad kredit). Disini tersirat pertimbangan yuridis dari revenue (penghasilan pemerintah dengan adanya bea materai kredit).
5. Overdraft (penarikan uang dari bank melebihi saldo giro atau melebihi plafon kredit yang disetujui) dilarang.
6. Pemberian kredit untuk pembayaran kembali kepada pemerintah dilarang (kredit untuk membayar pajak dan bea cukai).

7. Kredit tanpa jaminan dilarang (pertimbangan keamanan atau safety).

7. Fungsi Kredit

Fungsi kredit perbankan dalam kehidupan perekonomian dan perdagangan adalah sebagai berikut :

1. Kredit pada hakekatnya dapat meningkatkan daya guna uang
 - a. Para pemilik uang atau modal dapat secara langsung meminjamkan uangnya kepada para pengusaha yang memerlukan, untuk meningkatkan produksi atau meningkatkan usahanya.
 - b. Para pemilik uang/modal dapat menyimpan uangnya pada lembaga-lembaga keuangan. Uang tersebut diberikan sebagai pinjaman kepada perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan usahanya.
2. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang

Kredit uang yang disalurkan melalui rekening giro dapat menciptakan pembayaran baru seperti cek, giro bilyet, dan wesel maka akan dapat meningkatkan peredaran uang giral. Disamping itu, kredit yang ditarik secara tunai dapat pula meningkatkan peredaran uang kartal, sehingga lalu lintas uang akan berkembang pula.
3. Kredit dapat meningkatkan daya guna dan peredaran barang

Dengan mendapat kredit, para pengusaha dapat memproses bahan baku menjadi barang jadi, sehingga daya guna barang menjadi meningkat. Kredit dapat juga meningkatkan peredaran barang, baik melalui penjualan secara kredit maupun dengan

membeli barang-barang dari satu tempat dan menjualnya ke tempat lain. Pembelian tersebut uangnya berasal dari kredit, dengan demikian kredit tersebut dapat meningkatkan manfaat suatu barang.

4. Kredit sebagai salah satu alat stabilitas ekonomi

Dalam keadaan ekonomi yang kurang sehat, kebijaksanaan diarahkan pada dunia usaha antara lain adalah pengendalian inflasi, peningkatan ekspor dan pemenuhan kebutuhan rakyat. Arus kredit diarahkan pada sektor-sektor yang produktif dengan pembatasan kualitatif dan kuantitatif. Tujuannya adalah untuk meningkatkan produksi dan memenuhi kebutuhan dalam negeri agar dapat diekspor.

5. Kredit dapat meningkatkan kegairahan usaha

Bantuan kredit yang diberikan oleh bank akan dapat mengatasi kekurangmampuan para pengusaha di bidang permodalan sehingga para pengusaha dapat meningkatkan usahanya.

6. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan

Dengan bantuan kredit dari bank, para pengusaha dapat memperluas usaha dan mendirikan proyek-proyek baru yang nantinya akan membutuhkan tenaga kerja untuk melaksanakan proyek tersebut. Dengan tertampungnya tenaga-tenaga kerja tersebut, maka pemerataan pendapatan akan meningkat pula.

7. Kredit sebagai alat untuk meningkatkan hubungan internasional.

Bank-bank di luar negeri yang mempunyai jaringan usaha, dapat memberikan bantuan dalam bentuk kredit, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada perusahaan-perusahaan didalam negeri. Begitu juga negara-negara yang telah maju yang mempunyai cadangan devisa dan tabungan yang tinggi, dapat memberikan bantuan-bantuan dalam bentuk kredit kepada negara-negara yang sedang berkembang untuk membangun. Bantuan dalam bentuk kredit ini akan dapat mempererat hubungan ekonomi antar negara sehingga dapat meningkatkan hubungan internasional.

2.3. Hipotesis

Salah satu produk perbankan yang memberikan kontribusi terhadap kelangsungan hidup perbankan itu sendiri adalah penyaluran dana kepada masyarakat yang sering disebut dengan istilah kredit. Usaha-usaha yang dilakukan Perbankan dalam memasarkan kredit adalah dengan cara menentukan berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit. Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Endang Purwani Rohma, memberikan gambaran bahwa faktor-faktor suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman, dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap pengambilan kredit. Dari sini pihak bank dapat menentukan strategi pemasaran kredit sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk mengambil kredit.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan beberapa hipotesis, sebagai berikut :

2. Diduga dari beberapa faktor tersebut faktor syarat pinjaman yang paling berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit umum pedesaan (Kupedes).

III. Metodologi Penelitian

3.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Penelitian survei ini, dimulai dari minat peneliti terhadap suatu fenomena sosial yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan Kupedes, yang kemudian faktor-faktor tersebut disusun menjadi masalah penelitian yang lebih jelas dan sistematis dengan menggunakan informasi ilmiah yang sudah tersedia dalam literatur.

3.2. Penentuan Sample

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kupedes di BRI dilakukan selama 10 hari kerja, dimulai pada tanggal 8-19 Januari 2001. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan sample di beberapa BRI Unit yang dianggap cukup mewakili dari keseluruhan populasi yang ada.

Berdasarkan kredit yang ditawarkan oleh BRI pada setiap BRI Unit di wilayah Jember, yaitu Kupedes yang bertujuan untuk membiayai semua usaha yang menghasilkan barang dan jasa, seperti pertanian, perdagangan, industri kecil, dll.

Metode sampling ini menggunakan dua tahap, yaitu :

1. Menentukan sample wilayah, yaitu :
 - (i) BRI Unit Gajah Mada mewakili wilayah yang populasinya mayoritas adalah pegawai tetap dan pedagang
 - (ii) BRI Unit Sempusari mewakili wilayah yang populasinya mayoritas adalah pedagang dan home industri
 - (iii) BRI Unit Serut mewakili wilayah yang populasinya mayoritas adalah petani
2. Menentukan jumlah sample, yaitu :

Penentuan jumlah sample yang digunakan dalam analisis penelitian ini adalah berjumlah 100 orang dengan dari presentase jumlah populasi, yaitu 5% dari keseluruhan jumlah nasabah pinjaman pada ketiga BRI Unit tersebut. Dengan jumlah responden sebesar 100 orang dirasakan sudah cukup mewakili keseluruhan populasi dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1 : Jumlah Responden Menurut Wilayah Kerja dengan cara

BRI Unit	Jumlah Nasabah		Total
	Total Nasabah	5%	
Gajah Mada	762	38,1	38
Sempusari	623	31,5	32
Serut	578	28,9	30
Jumlah			100

Berdasarkan hal tersebut, maka teknik yang digunakan dalam penentuan wilayah penelitian dan jumlah sample adalah dengan menggunakan metode Purposive Sampling, yaitu peneliti menentukan wilayah dan sample berdasarkan tujuan tertentu. Teknik ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, yaitu

3.4. Teknik Pengukuran

Penelitian ini menggunakan ukuran ordinal, yaitu dengan memberikan angka-angka yang mengandung pengertian tingkatan.

Angka-angka tersebut diperoleh dari daftar pertanyaan dari masing-masing item dengan kriteria sbb :

- Bila jawaban a, nilai 3, dan berkriteria sangat baik
- Bila jawaban b, nilai 2, dan berkriteria cukup baik
- Bila jawaban c, nilai 1, dan berkriteria kurang baik
- Bila jawaban d, nilai 0, dan berkriteria tidak baik

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pertanyaan tertutup dengan tipe pertanyaan multiple choice, artinya peneliti sudah menyediakan 4 jawaban dengan kriteria diatas, sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang dikehendaki. Keuntungan jenis pertanyaan ini tidak sulit menjawabnya karena hanya memilih, selain itu bagi peneliti juga mudah untuk mengolahnya.

3.5. Definisi Variabel Operasional dan Pengukurannya

Penelitian ini menggunakan variabel penelitian berupa empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel-variabel tersebut adalah :

1. Variabel Dependen

Merupakan variabel yang ditentukan oleh variabel lain, yaitu keputusan pengambilan kredit yang diberi simbol Y.

2. Variabel Independen

Merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen ini diberi simbol X dan variabel tersebut diuraikan menjadi :

- a. Suku bunga (X1) yaitu prosentase yang telah ditentukan oleh BRI kepada nasabah dalam pengambilan kredit sebagai pembalas jasa yang diberikan kepada orang yang telah meminjamkan uang atau modal.
- b. Prosedur pengambilan kredit (X2) adalah urutan dalam proses pengambilan kredit.
- c. Syarat Pinjaman (X3), adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi terutama adanya suatu yang berbentuk barang yang dijadikan jaminan dalam pengambilan kredit.
- d. Pelayanan (X4), adalah segala sesuatu yang diberikan kepada nasabah dalam usaha untuk memuaskan kebutuhan nasabah.

3.6. Metode Analisis Data

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara faktor suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan dalam pengambilan kredit usaha, digunakan metode analisis regresi linier berganda dengan formulasi (J. Supranto, 1983:241) sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k + \epsilon$$

Dimana :

Y = Nilai regresi

b_0 = Konstanta

b_1, b_2, \dots, b_k = Koefisien Regresi

x_1, x_2, \dots, x_k = Variabel Bebas (Variabel Independen)

ϵ = Variabel Pengganggu (Diasumsikan Nilainya nol (0))

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, selanjutnya diuji dengan menggunakan Uji F, dengan formulasi sebagai berikut :

$$F_o = \frac{R^2 / (k - 1)}{1 - R^2 / (n - k - 1)}$$

Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu, maka digunakan uji t, dengan formulasi sebagai berikut :

$$t_o = \frac{b_i}{Se\sqrt{C_{ij}}} = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Masing-masing pengujian tersebut menggunakan pembuktian yang dilakukan dengan mengamati F_o pada tingkat keyakinan 95%, (α) 0,05 apabila nilai $F_o > F_{tabel}$ maka H_o ditolak. Sedangkan pembuktian untuk uji t dilakukan dengan mengamati t_o pada tingkat kepercayaan 95% , (α)0,05 apabila nilai $t_o > t_{tabel}$ maka H_o ditolak.

2. Untuk mengetahui hubungan antara suatu variabel independen dengan variabel dependen secara serempak, maka digunakan rumus korelasi berganda sebagai berikut : (J. Supranto 1983:297)

$$R^2 = \frac{RSS}{TSS} = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + \dots + b_k \sum X_k Y}{\sum Y^2}$$

Dimana :

RSS = Explained Sum of Square (Jumlah Kuadrat Regresi)

TSS = Total Sum of Square (Total Jumlah Kuadrat)

Koefisien korelasi berganda (R) diuji dengan alat statistik melalui uji F, untuk mengukur besarnya hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, significant atau tidak (Sudjana, 1992:385)

$$F_o = \frac{R^2 / (k - 1)}{1 - R^2 / (n - k - 1)}$$

Dimana :

R = koefisien determinasi

n = jumlah responden

k = jumlah variabel

Bentuk pengujian :

$H_o : p = 0$, artinya tidak ada hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

$H_o : p \neq 0$, artinya ada hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Pembuktian dilakukan dengan mengamati F_o pada tingkat keyakinan 95%, (α) 0,05 apabila nilai $F_o > F_{tabel}$ maka H_o ditolak.

Sebagai pelengkap juga digunakan korelasi parsial yang digunakan untuk mengetahui tingkat (derajat) hubungan variabel independen secara individu dengan variabel dependen, dengan menganggap variabel independen

lainnya konstan. Korelasi parsial dapat dirumuskan sebagai berikut : (Supranto, 1993:290)

$$r = \frac{\sum x_i y_i}{\sqrt{\sum x_i^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

Dimana :

R = koefisien korelasi parsial

x_i = variabel independen ke-i

y_i = variabel dependen ke-i

Korelasi parsial diuji dengan menggunakan uji t, hal ini untuk mengetahui sejauh mana hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen, dengan rumus sebagai berikut : (Supranto, 1993:147)

$$t_0 = \frac{b_i}{Se\sqrt{C_{ij}}} = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Dimana :

t_0 = t-test

b_i = Koefisien korelasi parsial

$Se\sqrt{C_{ij}}$ = Standar error dari b_1, b_2, b_3, b_4

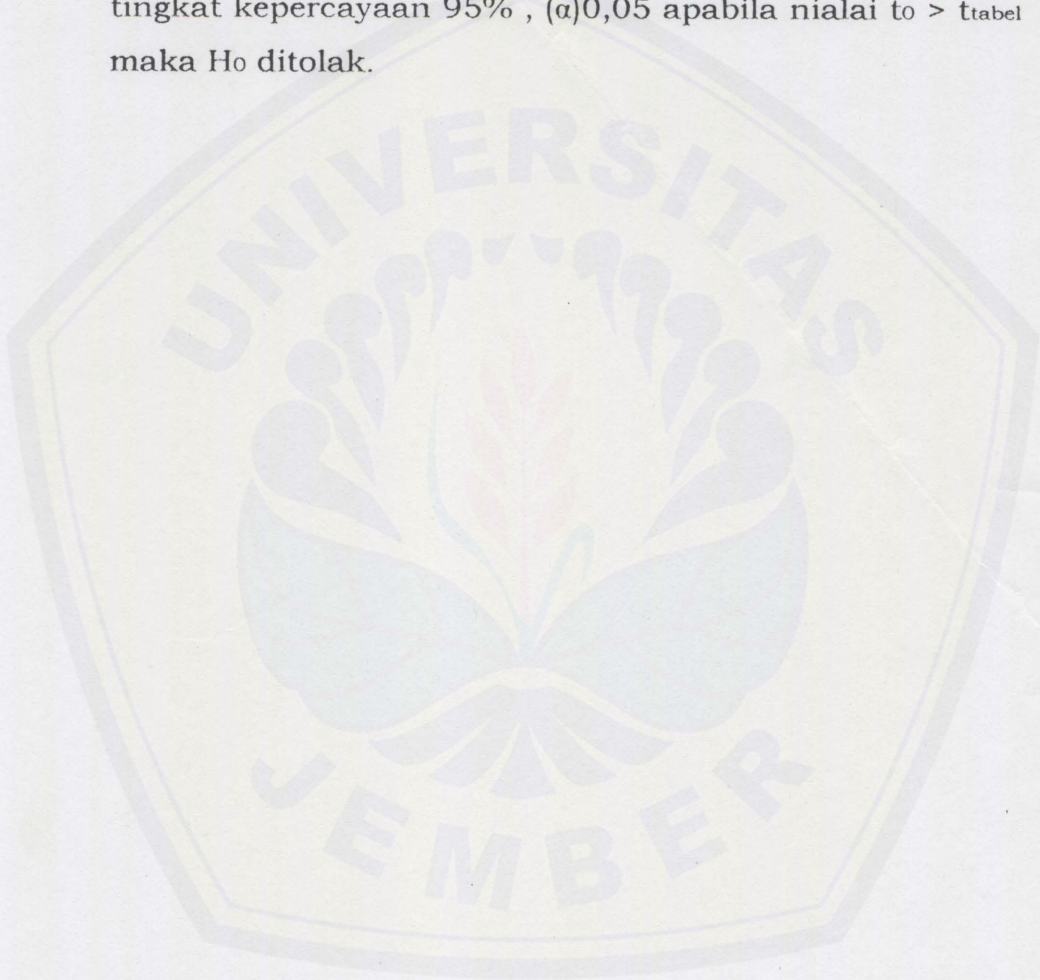
Sb_i = Kesalahan baku b_i (standar error)

Bentuk pengujian :

$H_0 : p_1 = 0$, artinya tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat

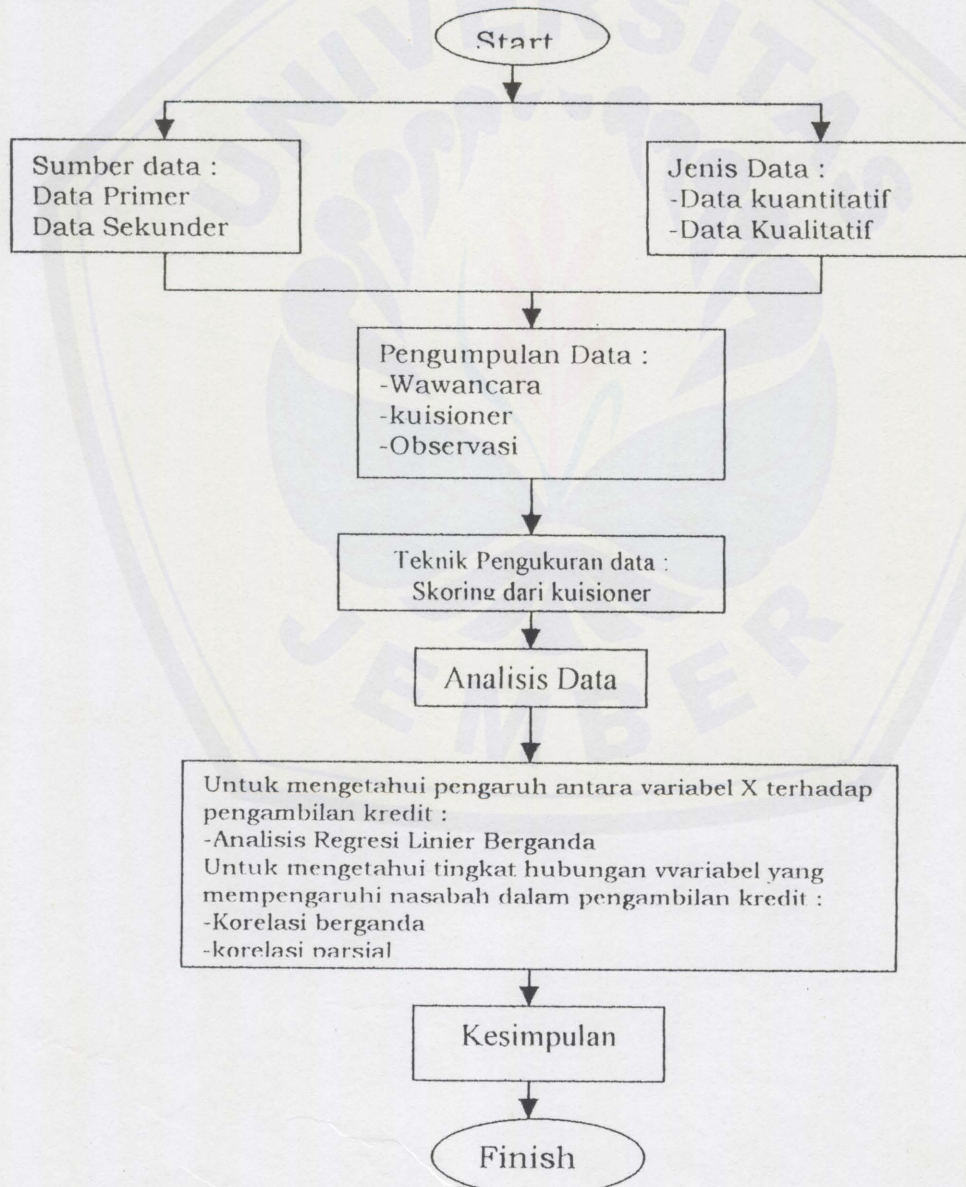
$H_0 : p_1 \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pembuktian dilakukan dengan mengamati t_o pada tingkat kepercayaan 95% , $(\alpha)0,05$ apabila nilai $t_o > t_{tabel}$ maka H_o ditolak.



3.7. Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pemecahan masalah yang dianalisa dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada gambar 1 :



Gambar 1 : Kerangka Pemecahan Masalah

Penjelasan Kerangka Pemecahan Masalah :

1. Data dari hasil kuisioner yang diperoleh selama penelitian, discore menurut tingkat pengukuran yang bersifat ordinal guna mendapatkan nilai untuk analisa selanjutnya.
2. Data hasil dari score kemudian dianalisa dengan menggunakan alat analisis regresi linier yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
3. Data hasil score juga dianalisa korelasi berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan, apakah mempunyai hubungan yang erat atau tidak. Oleh karena itu dilakukan uji F untuk melihat apakah nilai-nilai koefisien yang diperoleh bernilai nyata atau tidak antara F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5%.
4. Analisis korelasi parsial dimana untuk menganalisis tingakat hubungan variabel dependen dengan variabel independen, yang mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen. Oleh karena itu dilakukan uji t untuk mengukur hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan variabel dependen, signifikan atau tidak antara t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5%.
5. Dari analisis diatas dapat ditarik suatu kesimpulan untuk perencanaan dan penetapan kebijaksanaan dalam pengambilan kredit.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat BRI

Kegiatan perbankan di Indonesia telah ada sejak abad ke-19 yang dirintis oleh Patih Banyumas, yaitu Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan mendirikan “De Poerwokertosche Hulp En Spaarbank Der Irlandche Hoofden”. Pada awalnya kegiatan bank itu hanya untuk menampung pemasukan angsuran dari para peminjam kas masjid, yang dikelola oleh patih tersebut. Setelah modal terkumpul, melalui Asisten Residen Banyumas, E. Sieburg, pada tanggal 16 Desember 1895, pendirian bank tersebut diresmikan, yang selanjutnya tanggal tersebut menjadi tanggal berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Pada tahun 1897, E.Sieburg diganti oleh W.P.D. de Wolf van Westerrode yang menerapkan pengetahuannya tentang pengelolaan bank-bank petani di Jerman. Kemudian nama bank itu diganti menjadi “Poerwokertosche Hulp Spaar En Landsbouw Credietbank”. Dalam perkembangannya pada tahun 1898 bank ini lebih dikenal dikalangan masyarakat sebagai “Volksbank” (bank rakyat), yang tujuannya adalah untuk melayani rakyat tepatnya penduduk desa baik petani, tukang dan pedagang kecil dari jeratan atau lilitan para pelepas uang atau rentenir.

Kondisi volksbank semakin lama semakin memprihatinkan sehingga pada tanggal 19 Pebruari 1934 didirikan Algemeene Volkscredietbank (AVB) yang bertujuan untuk mempersatukan bank-bank setempat guna menghindari kesulitan finansial yang

dapat mengakibatkan kebangkrutan. Sepanjang tahun 1934-1940 menunjukkan peran AVB sangat luas mencakup pemberian pinjaman untuk membebaskan penduduk desa dari ikatan hutang riba.

Pada pendudukan Jepang di Indonesia selama 1942-1945 tidak banyak membawa perubahan dibidang perbankan. Pada tanggal 3 Oktober 1942, AVB dengan cabang-cabangnya di Jawa dan Madura diganti namanya menjadi "Syomin Ginko". Pengubahan nama ini berdasarkan Osame Seiri No.8 Tahun Syowa 2602 (1942). Lembaga keuangan ini kemudian dimanfaatkan pemerintah militer Jepang untuk mendukung perang.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan, atas anjuran Angkatan Muda di Jakarta dan Komite Nasional Indonesia (KNI) untuk membahas masalah penggantian Syomin Ginko menjadi Bank Rakjat Indonesia (BRI). Secara resmi, pengakuan Syomin Ginko menjadi BRI terjadi pada tanggal 22 Pebruari 1946 melalui PP No.1 Tahun 1946, sehingga dengan dikeluarkannya PP ini baik secara de jure maupun de facto, BRI menjadi bank pemerintah pertama sebagai pelengkap negara RI. Pada tahun 1946 , BRI menjadi satu-satunya bank pemerintah RI. Hal ini berlangsung sampai terbentuknya Bank Negara Indonesia pada tanggal 5 Juli 1946 (bank tersebut pada tahun 1968 bernama BNI 1946 dan sekarang PT. Bank BNI (Persero)). BRI pada masa agresi Belanda mengalami kesulitan yang mengakibatkan kegiatan operasional BRI praktis berhenti selama ± 1 tahun sampai pada perjanjian Roem-Royen disepakati pada 7 Mei 1949. Setelah perjanjian tersebut disepakati, terdapat Negara Faderal Indonesia Serikat, maka BRI

diubah menjadi Bank Rakjat Indonesia Serikat (BARRIS). Pada tahun 1950, Indonesia kembali menjadi negara kesatuan, yang kemudian terdapat PP No.25 Tanggal 20 April 1951 yang menetapkan BRI menjadi "Bank Menengah". Sebagai lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang, BRI berusaha untuk meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan surat Dewan Moneter NO.SEKR/BRI/328 tanggal 25 September 1956, terhitung mulai tanggal 25 September 1956 BRI ditetapkan menjadi Bank Devisa, sehingga diharapkan BRI dapat juga memberikan pelayanan bagi nasabah yang bergerak dibidang perdagangan luar negeri.

Menjelang orde baru (masa 1959-1965) BRI dilebur menjadi BKTN, bersama-sama dengan bank lain yaitu Bank Tani dan Nelayan serta Nederlandsche Handelsmaat Schappit (NHM). Pada tahun 1965 terjadi perubahan-perubahan struktur kelembagaan secara cepat pada bank-bank milik pemerintah. BKTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia (BI) dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN), kemudian BIUKTN ini diintegrasikan lagi pada BNI Unit II.

Periode 1966-1983, keikutsertaan BRI dalam mengisi program pembangunan yang diberi tugas untuk membantu program-program dalam bentuk pembiayaan, khususnya dalam rangka mensukseskan program swasembada beras.

Semakin ketatnya persaingan dan peningkatan profesionalisme diantara perbankan serta penerapan prinsip kehati-hatian (Prudential Banking) menurut paket Pebruari 1991, lahirlah UU No.7 Tahun 1992 tanggal 25 Maret 1992 Tentang Perbankan, yang menegaskan dan meletakkan dasar bagi bisnis

Perbankan di Indonesia. Sejak dikeluarkannya Undang-undang ini bank-bank pemerintah termasuk BRI mulai mempersiapkan diri guna menyesuaikan bentuk hukumnya menjadi perusahaan yang berstatus sebagai PT. (Pesero). Dengan PP No. 21 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 tentang penyesuaian Badan Hukum Bank rakyat Indonesia menjadi perusahaan perseroan (persero). Secara resmi bentuk Badan Hukum BRI berubah dari Sui Generis berdasar Undang-undang No.21 Tahun 1968 menjadi berbentuk perusahaan perseroan (Persero). Selanjutnya dengan akta pendirian Nomor 133 Tanggal 31 Juli 1992 yang dibuat dihadapan Muhami Salim SH, notaris di Jakarta, yang telah disahkan dengan keputusan Menteri Kehakiman No. C.2-6584.HT.01.01.TH.1992 Tanggal 21 Agustus 1992, yang telah diumumkan dalam berita negara RI tanggal 11 September 1992 No. 73 dan tambahan beritan negara RI No. 3A Tahun 1992 nama BRI berubah menjadi "Perusahaan Perseroan (Persero) P.T. Bank Rakyat Indonesia" disingkat " PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)". Dan dalam Praktek sehari-hari sering disebut juga "PT. BRI (Persero)".

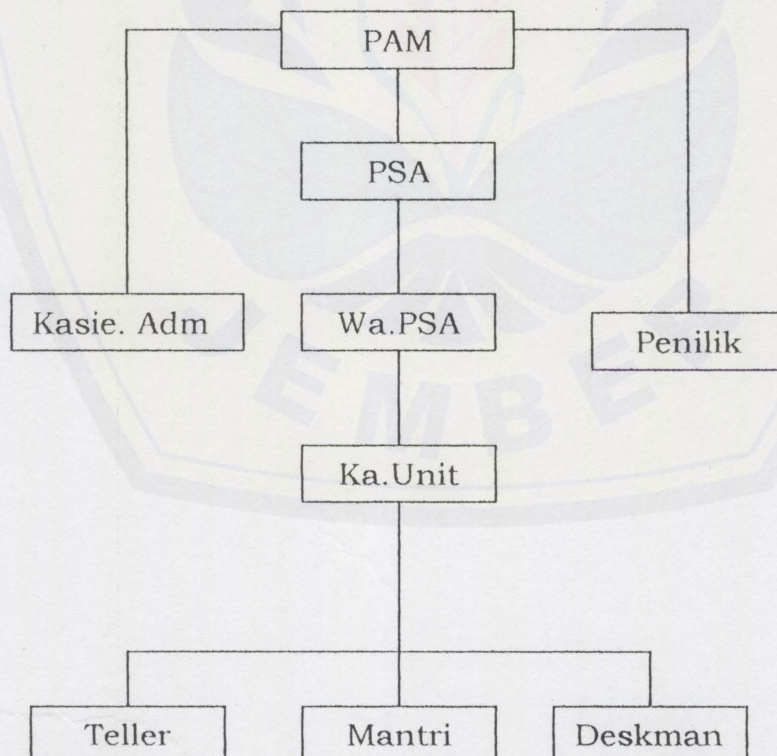
4.1.2. Struktur Organisasi

Salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan adalah menentukan struktur organisasi. Dengan menentukan struktur organisasi yang tepat dalam arti sesuai dengan perusahaan serta aktivitas usahanya, dapat memberikan semangat kerja yang tinggi, sebab pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas akan membantu perusahaan dalam menciptakan

suasana kerja yang baik sehingga dapat memperlancar aktivitas produksi.

Struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia berbentuk organisasi garis. Dimana kekuasaan dan tanggung jawab terletak pada masing-masing bagian, akan tetapi pimpinan tertinggi masih mempunyai wewenang memberikan instruksi secara langsung terhadap bawahannya sehingga bawahan masih mempunyai tanggung jawab kepada atasan secara langsung.

Struktur Organisasi Pengelola BRI Unit di Kantor Cabang :



Gambar 2 : Struktur Organisasi BRI Unit

Sumber data : Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 2001

Keterangan gambar :

1. Pimpinan Area Mikro
PAM bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan Wilayah atas kinerja usaha, pelaksanaan pengawasan melekat, pembinaan personalia, dan ketertiban administrasi BRI Unit diwilayah kerjanya.
2. Pimpinan Sub Area
PSA dan Wakil PSA bertanggung jawab langsung pada PAM, atas hasil kinerja usaha, pengawasan melekat, pembinaan personalia dan ketertiban administrasi BRI Unit diwilayah binaannya.
3. Penilik
Penilik bertugas sebagai pemeriksa dan bertanggung jawab langsung pada PSA terhadap kinerja usaha diwilayah binaannya.
4. Kasie. Administrasi
Kasie. Administrasi ini dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada PAM langsung.
5. Kepala BRI Unit (Ka.Unit)
Adalah petugas yang diberi tanggung jawab untuk memimpin atau mengelola usaha bisnis suatu BRI Unit.
6. Teller
Yaitu petugas BRI Unit yang berwenang mengelola kas dan berfungsi sebagai deskman, juga sebagai kasir yang mempunyai flat bayar.

7. Mantri

Bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas lapangan untuk kegiatan pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya.

8. Deskman/Pembuku

Adalah petugas yang berwenang melakukan administrasi pembukuan, dan berfungsi pula sebagai petugas yang berwenang melayani transaksi dan aplikasi, serta melaksanakan posting atau pembukuan.

4.1.3. Aspek Personalia

1. Jumlah Tenaga Kerja

Dalam pengoperasian kegiatan usaha BRI Unit diwilayah kerja BRI Cabang Jember, dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dalam bidangnya. Sehingga tujuan perusahaan baik jangka maupun jangka panjang dapat tercapai. Dalam pelaksanaan operasional perusahaan diperlukan adanya perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengevaluasian yang cermat untuk memotivasi dan memacu semangat kerja yang optimal.

Adapun jumlah tenaga kerja pada BRI Unit diwilayah kerja BRI Cabang Jember, adalah sebagai berikut :

1. Jumlah tenaga kerja laki-laki 119 orang
2. Jumlah tenaga kerja perempuan 29 orang

Untuk lebih jelas jumlah tenaga kerja per bidang dapat dilihat pada tabel berikut :

keahliannya dalam bidang pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan profesionalisme tenaga kerja di BRI Unit juga akan semakin meningkat.

Adapun pengembangan tenaga kerja yang dilakukan oleh BRI, adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan bagi calon tenaga kerja yang baru direkrut, yang bertujuan untuk mendidik calon tenaga kerja baru agar lebih siap pakai dalam bidang pekerjaannya.
2. Pendidikan secara berkala setiap satu tahun sekali yang disebut dengan istilah “Kursus Refreshing” yang dilaksanakan disentra-sentra pendidikan.
3. Kursus pengembangan, kursus ini bertujuan untuk mendidik dan melatih tenaga kerja yang dipromosikan untuk menduduki jabatan yang baru.

4.1.4. Aspek Produksi

Untuk mencapai tujuan pengembangan BRI Unit, yaitu menyediakan pelayanan jasa perbankan yang luas, yang sangat penting peranannya untuk meningkatkan pembangunan ekonomi pedesaan. Dengan demikian, pengelolaan BRI Unit didasarkan pada beberapa hal dibawah ini :

a. Kredit Umum Pedesaan (Kupedes)

1. Kupedes dapat dipergunakan untuk membiayai semua bentuk usaha yang dinilai layak oleh bank.

Jenis usaha yang dibiayai ole kupedes dalah :

- a. Sektor pertanian (dalam arti luas)
- b. Sektor industri kecil

- c. Sektor perdagangan
 - d. Sektor jasa
 - e. Sektor Golongan berpenghasilan tetap
2. Kupedes hanya diberikan atas dasar pertimbangan kelayakan usaha dari peminjam.
 3. Kupedes yang dikeluarkan BRI Unit adalah untuk membiayai kegiatan yang menghasilkan (produktif) sedangkan Kupedes yang dikeluarkan untuk keperluan konsumtif, tidak boleh lebih dari 10% dari seluruh peminjam yang diberikan secara nasional.

Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pengambilan Kupedes pada BRI Unit adalah :

a. Bunga Kupedes

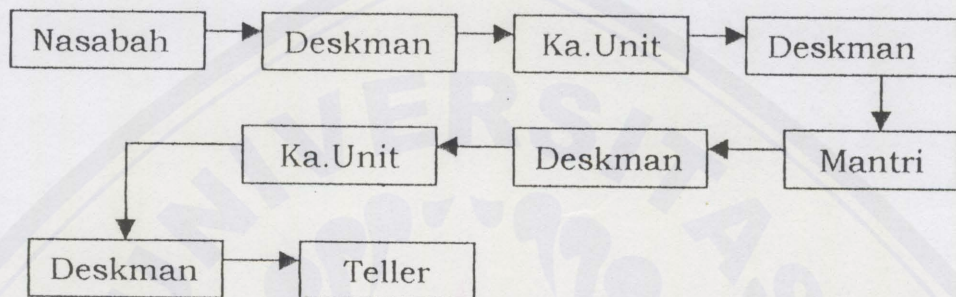
Perhitungan suku bunga Kupedes saat ini ditetapkan dengan perhitungan flat rate system, yaitu bunga Kupedes dihitung dari besar maksimum kredit mula-mula dan dibebankan pada jangka waktu kredit.

b. Prosedur pengambilan kredit

Proses pemberian persetujuan Kupedes meliputi rangkaian proses pemberian Kupedes yang dikelompokkan sebagai berikut :

1. Prakarsa dan permohonan kredit
2. Analisa dan evaluasi Kupedes
3. Penetapan tipe dan struktur Kupedes
4. Rekomendasi pemberian Kupedes
5. Pemberian putusan Kupedes
6. Perjanjian dan pencairan Kupedes

Proses Pengajuan Kupedes, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3 : Proses pengajuan Kupedes

Sumber data : BRI Unit, 2001

c. Syarat pinjaman

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengambilan Kupedes , antara lain :

1. Untuk Golongan Pengusaha

- Penduduk yang berdomisili di wilayah kerja BRI Unit setempat yang dibuktikan dengan KTP atau surat keterangan penduduk dari kepala desa/ lurah
- Berkarakter baik dan mempunyai usaha yang layak untuk dibiayai Kupedes
- Untuk plafon Kupedes tertentu cukup menggunakan surat keterangan usaha dari kepala desa/lurah
- Bagi nasabah yang mempunyai surat ijin usaha, cukup menyerahkan foto copy surat ijin usaha
- Tidak sedang mendapat kredit dari Cabang BRI atau BRI Unit lain
- Menyediakan agunan kebendaan, baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak



- Bersedia membuka rekening tabungan di BRI Unit yang bersangkutan

2. Untuk Golongan Berpenghasilan Tetap

- Domisili kantor atau tempat pemotongan gaji atau pensiun berada diwilayah kerja BRI Unit yang bersangkutan
- Tidak sedang mendapat kredit dari Cabang BRI atau BRI Unit lain
- Menyerahkan surat keputusan (SK) pengangkatan pegawai tetap pertama dan SK pengangkatan yang terakhir
- Menyerahkan kartu peserta taspen bagi pegawai negeri, kartu peserta astek bagi pegawai BUMN, kartu Asabri bagi ABRI, atau kartu identitas pensiunan (KARIP) bagi para pensiunan atau karpeg bagi PNS
- Menyerahkan perincian gaji yang telah disyahkan
- Ada rekomendasi dari kepala kantor atau unit kerja instansi atau pimpinan perusahaan
- Menandatangani surat pemotongan gaji
- Bersedia membuka rekening tabungan di BRI Unit yang bersangkutan

d. Pelayanan

Dalam kegiatan operasional perbankan, BRI Unit mengutamakan pada pelayanan yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah sikap dan penampilan yang baik dari petugas BRI dalam setiap kegiatan transaksi perbankan merupakan kunci utama bagi

BRI Unit untuk menggalang dan menyalurkan dana dari masyarakat.

Prinsip kekeluargaan merupakan prinsip yang selalu dipegang oleh BRI Unit dalam melayani nasabahnya. Sikap nasabah yang puas akan pelayanan BRI, sangat nampak sekali sehingga memberikan nuansa tersendiri dalam kegiatan perbankan yang terjadi. Hal ini menjadikan nasabah semakin mempunyai loyalitas yang tinggi kepada BRI. Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh penuli selama 10 hari (8-19 Januari 2000) hubungan yang terjadi antara petugas BRI Unit dengan nasabah sangat dekat layaknya keluarga sehingga hal ini menciptakan image yang bagus terhadap BRI.

b. Simpanan

Dalam rangka untuk mengefektifkan usaha mobilisasi simpanan masyarakat, BRI Unit hendaknya secara aktif menawarkan berbagai macam instrumen simpanan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan memberikan penjelasan mengenai kelebihan masing-masing instrumen tersebut, misalnya bunga yang menarik, kemudahan dalam pengambilan dan hadiah undian. Pada saat ini instrumen simpanan yang dapat ditawarkan dan dilayani oleh seluruh BRI Unit adalah Tabanasbri, simpedes, simaskot, tabungan ONHBRI, ONH, Deposito berjangka, sertibri dan giro.

c. Jasa Bank Lainnya

BRI Unit disamping melayani dan menawarkan instrumen pinjaman dan simpanan, juga memperkenalkan jasa-jasa bank

lainnya yang diperlukan oleh masyarakat di Pedesaan, akan tetapi harus memperhitungkan secara seksama kemungkinan pendapatan yang diperoleh dengan biaya yang akan dikeluarkan. Hasil yang diperoleh dari pelayanan jasa bank lainnya tersebut, harus dapat menutup biaya-biaya yang dikeluarkan.

Berbagai tugas tambahan seperti penerimaan pembayaran langganan Perumtel, PBB, gaji pegawai negeri dan ABRI, dilayani oleh BRI Unit. Untuk pelayanan ini, Kanca BRI menerima fee dari instansi yang terkait, yang selanjutnya fee tersebut dilimpahkan ke BRI Unit yang melayani tugas tersebut sebagai pendapatan.

4.1.5. Aspek Pemasaran

Kegiatan pemasaran BRI Unit dilakukan dengan cara mendirikan BRI-BRI Unit diberbagai wilayah kerja BRI Cabang Jember. Metode ini digunakan untuk mendekati pasar sasaran BRI Unit, yaitu masyarakat di pedesaan.

1. Wilayah Kerja BRI Unit
 - a. Maksud dan tujuan pembagian wilayah BRI Unit
 - Maksud diadakannya pembagian wilayah kerja BRI Unit adalah agar masing-masing BRI Unit tersebut dapat :
 1. Menggali potensi wilayah kerjanya secara maksimal, sehingga diharapkan BRI Unit dapat berkembang pesat
 2. Lebih mengenal adat istiadat dan kebiasaan masyarakat setempat, serta sikap masyarakat tersebut terhadap bank

3. Lebih mudah menentukan calon nasabah yang akan dilayani, sehingga tidak menimbulkan persaingan diantara sesama BRI Unit lainnya

-Tujuan pembagian wilayah kerja BRI Unit, yaitu :

1. Untuk memudahkan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengusaha kecil, yang selama ini belum terjangkau oleh Kanca dan memungkinkan dapat dilayani oleh BRI Unit
2. Untuk memudahkan pemantauan dan pembinaan terhadap perkembangan usaha nasabah
3. Untuk menambah jangkauan BRI, sehingga pengenalan masyarakat terhadap jasa perbankan semakin luas
4. Untuk menghindari pinjaman ganda oleh nasabah yang sama

b. Penentuan Lokasi Wilayah Kerja BRI Unit

1. Lokasi BRI Unit ditempat yang strategis yaitu disentra aktivitas ekonomi yang berkembang, aman, mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang memadai dan dikenal oleh masyarakat sekelilingnya
2. Jarak dari Kanca minimum satu Kilometer dan jarak dengan BRI Unit lainnya tidak terlalu dekat
3. Menempati bangunan yang representatif

2. Kebijakan Promosi

Promosi yang dilakukan oleh BRI adalah dengan cara mengiklankan diri, melalui media elektronik dan media cetak. Pengiklanan ini digunakan untuk membangun kesan jangka panjang terhadap image BRI itu sendiri. Iklan ini ditujukan kepada

seluruh masyarakat yang tersebar secara geografis sehingga masyarakat semakin kaya akan informasi perbankan khususnya mengenai jasa perbankan yang diberikan oleh BRI.

Kegiatan lain yang dilakukan oleh BRI dalam rangka meningkatkan kegiatan pemasarannya adalah menggunakan penjual personal (personal selling). Seluruh tenaga kerja BRI merupakan tenaga penjual personal dalam kegiatan pemasaran terhadap seluruh produk jasa BRI.

4.1.6. Karakteristik Responden

Bank Rakyat Indonesia dalam melaksanakan tugas-tugas usahanya diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan nasional dengan jalan melakukan usaha-usaha bank umum. Salah satunya adalah mengutamakan pemberian kredit pada sektor koperasi tani dan nelayan dan membantu rakyat yang belum tergabung dalam koperasi dan menjalankan kegiatan dalam bidang kerajinan, perindustrian rakyat, perusahaan rakyat dan perdagangan kecil.

Nasabah BRI, sebagian besar adalah bergerak disektor perdagangan, pertanian, dan industri kecil. Dari keseluruhan nasabah pinjaman BRI Unit diambil 100 orang sebagai responden yang menunjukkan karakteristik nasabah pinjaman berdasarkan sektor usaha seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Usaha

No	Sektor Usaha	Total	
		Orang	%
1	Perdagangan	58	58%
2	Pertanian	17	17%
3	Industri Kecil	14	14%
4	Lain-lain	11	11%
	Jumlah	100	100%

Untuk mengetahui lama usaha dan jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan oleh responden dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4 : Karakteristik Responden Menurut Lama Usaha

No	Keterangan	Lama Usaha (Tahun)				Total
		< 1	1-3	3-5	>5	
1	Perdagangan	8	7	10	33	58
2	Pertanian		3	4	10	17
3	Industri Kecil	3	1	1	9	14
4	Lain-lain	1	2	8	8	11
	Jumlah	12	13	15	60	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 60 responden telah menjalankan usahanya lebih dari 5 tahun, 15 responden menjalankan usahanya antara 3-5 tahun, sedangkan 13 responden selama 1-3 tahun dan sisanya kurang dari 1 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah di BRI Unit telah

menjalankan usahanya lebih dari 5 tahun, dan selama itu mereka berusaha untuk mengembangkan usahanya melalui Kupedes yang diberikan oleh BRI Unit.

Tabel 5 : Karakteristik Responden Menurut Jumlah Tenaga Kerja

No	Keterangan	Jumlah Tenaga kerja				Total
		< 5	6-10	11-15	>15	
1	Perdagangan	45	10		3	58
2	Pertanian	7	5	3	2	17
3	Industri Kecil	9	4		1	14
4	Lain-lain	10	1			11
	Jumlah	71	20	3	6	100

Berdasarkan tabel 5 tersebut, dapat diketahui sebagian besar usaha yang dibiayai Kupedes adalah usaha kecil dengan jumlah tenaga kerja kurang dari 5 orang. Dari 100 orang responden, hanya 6 orang yang mempunyai tenaga kerja diatas 15 orang.

Kredit yang diberikan BRI kepada para nasabahnya ini dirasakan sangat membantu mereka dalam mengembangkan usahanya. Pengambilan kredit pada BRI unit adalah karena adanya loyalitas yang tinggi dari nasabahnya. Hal ini dikarenakan nasabah merasa lebih aman untuk menyimpan dan meminjam dana dari bank pemerintah. Keloyalitasan nasabah ini disebabkan oleh image BRI selama \pm 100 tahun sebagai bank yang mengutamakan pada masyarakat yang bergerak pada sektor pertanian, perdagangan dan industri kecil.

4.2. Analisa Data

Analisa data dalam permasalahan ini menggunakan beberapa metode analisis, yaitu menggunakan metode regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda dan korelasi parsial. Dari hasil analisis tersebut diharapkan dapat ditentukan pengaruh dan hubungan antara variabel - variabel suku bunga, prosedur pengambilan kredit, syarat pinjaman dan pelayanan.

4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan menggunakan analisa regresi linier berganda. Berdasarkan hasil perhitungan regresi dengan alat bantu program microstart, persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan (Lampiran 7) adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

$$Y = 4,5660 + (-0,3272)X_1 + 0,4214X_2 + 0,5131X_3 + 0,2696X_4$$

Dari hasil perhitungan microstart didapatkan F-hitung sebesar 39,609, sedangkan F-tabel 0,05(4)(95) diperoleh angka 2,37. Hal ini berarti $F\text{-hitung} = 39,609 > F_{0,05(4)(95)} = 2,37$ sehingga regresi linier berganda Y atas X_1, X_2, X_3 dan X_4 bersifat nyata.

Perhitungan microstart juga menunjukkan hasil uji t, sebagaimana berikut :

a. Variabel suku bunga (X_1)

Hasil Uji t adalah $t_o = -4,175$, sedangkan $t_{0,05(95)} = 1,658$, berdasarkan kriteria pengujian bahwa H_o ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $-t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$, berarti variabel X_1 , berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

b. Variabel prosedur pengambilan kredit (X2)

Hasil Uji t adalah $t_o = 5,321$, sedangkan $t_{0,05(95)} = 1,658$, berdasarkan kriteria pengujian bahwa H_o ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $-t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$. Karena $t_o = 5,321 > t_{0,05(95)} = 1,658$, berarti variabel X2, berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

c. Variabel syarat pinjaman (X3)

Hasil Uji t adalah $t_o = 4,813$, sedangkan $t_{0,05(95)} = 1,658$, berdasarkan kriteria pengujian bahwa H_o ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $-t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$. Karena $t_o = 4,813 > t_{0,05(95)} = 1,658$, berarti variabel X3, berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

d. Variabel pelayanan (X4)

Hasil Uji t adalah $t_o = 2,661$, sedangkan $t_{0,05(95)} = 1,658$, berdasarkan kriteria pengujian bahwa H_o ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $-t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$. Karena $t_o = 2,661 > t_{0,05(95)} = 1,658$, berarti variabel X4, berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan uraian tersebut, persamaan regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagaimana berikut :

1. Nilai konstanta 4,5660, berarti bahwa jika suku bunga (X1), syarat pinjaman (X2), prosedur pengambilan kredit (X3), dan pelayanan (X4) adalah nol (0), maka nilai Y atau keputusan pengambilan kredit adalah sebesar 4,5660
2. Untuk b_1 sebesar $-0,3272$, berarti bahwa suku bunga mempunyai pengaruh negatif (-) terhadap keputusan pengambilan kredit. Apabila suku bunga naik diatas suku

bunga rata-rata, maka keputusan pengambilan kredit akan turun sebesar 0,3272 dan sebaliknya jika suku bunga turun dibawah suku bunga rata-rata, maka keputusan pengambilam kredit akan naik sebesar 0,3272.

3. Untuk b_2 sebesar 0,4214, berarti bahwa prosedur pengambilan kredit akan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Atau jika persepsi mengenai prosedur pengambilan kredit semakin baik maka dapat berakibat positif terhadap keputusan pengambilan kredit sebesar 0,4214.
4. Untuk b_3 sebesar 0,5131, berarti bahwa syarat pinjaman juga akan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Atau jika persepsi mengenai syarat pinjaman semakin baik, maka dapat berakibat positif terhadap koefisien peningkatan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,5131
5. Untuk b_4 sebesar 0,2694, berarti bahwa pelayanan akan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Atau jika persepsi mengenai pelayanan semakin memuaskan, maka dapat berakibat positif terhadap koefisien peningkatan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,2694.

4.2.2. Analisis Koefisien Korelasi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan analisis koefisien korelasi linier berganda yang ada pada perhitungan program microstart dapat diketahui besarnya nilai R yang dapat menentukan besarnya hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y).

$$\begin{aligned} R^2 &= \frac{RSS}{TSS} = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + \dots + b_k \sum x_k y}{\sum y^2} \\ &= \frac{286.9375}{458.9900} \\ &= 0,6251 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, suku bunga (X1), prosedur pengambilan kredit (X2), syarat pinjaman (X3) dan pelayanan (X4) mempengaruhi keputusan pengambilan kredit sebesar 0,6251 (62,51%) sedangkan sisanya sebesar 0,3749 (37,49%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Untuk menguji apakah ada atau tidak hubungan hasil koefisien korelasi linier berganda, dilakukan pengujian kembali dengan uji statistik. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi dari hubungan antara suku bunga (X1), prosedur pengambilan kredit (X2), syarat pinjaman (X3) dan pelayanan (X4) secara serentak dengan variabel keputusan pengambilan kredit (Y). Besarnya hubungan secara simultan dapat diketahui dengan uji F, melalui langkah-langkah berikut :

1. Menentukan formulasi pengujian secara statistik

$H_0 : b_j = 0$, artinya keempat variabel tersebut secara bersama-sama tidak mempunyai hubungan dengan keputusan pengambilan kredit.

$H_0 : b_j \neq 0$, artinya keempat variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai hubungan dengan keputusan pengambilan kredit.

2. Level of significant adalah sebesar 0,05

3. Kriteria pengujian :

Ho diterima apabila F-hitung \leq F-tabel, berarti variabel X1, X2, X3, dan X4 tidak berhubungan

Ho ditolak apabila F-hitung $>$ F-tabel, berarti variabel X1, X2, X3, dan X4 mempunyai hubungan

4. Mencari F-hitung dengan rumus :

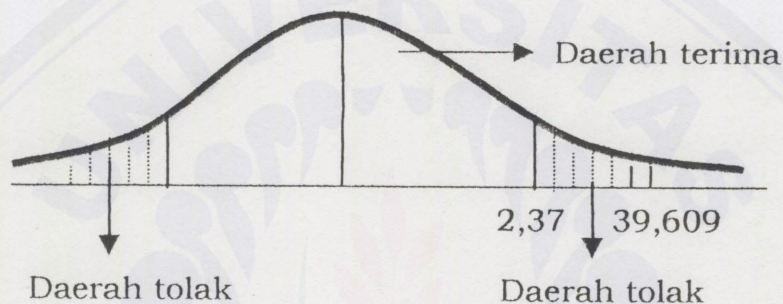
$$F_0 = \frac{R^2 / (k - 1)}{1 - R^2 / (n - k - 1)}$$

Berdasarkan pada perhitungan, diperoleh hasil sebagai berikut :

F-hitung = 39,609

F-tabel = 2,37

Karena F-hitung = 39,609 $>$ F 0,05 (4)(95) = 2,37, maka Ho ditolak, ini berarti bahwa secara serentak variabel suku bunga (X1), prosedur pengambilan kredit (X2), syarat pinjaman (X3) dan pelayanan (X4) mempunyai hubungan dengan variabel keputusan pengambilan kredit (Y). Hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar 4 berikut :



Gambar 4 : Kurva normal untuk uji F

Berdasarkan uji F, dapat diketahui bahwa hubungan antara suku bunga (X_1), prosedur pengambilan kredit (X_2), syarat pinjaman (X_3) dan pelayanan (X_4) dengan keputusan pengambilan kredit adalah berdasarkan koefisien korelasi linier berganda (Multiple R) sebesar $R = 0,7907$. (Perhitungan dapat dilihat pada lampiran 7). Hal ini berarti, adanya suku bunga (X_1) yang semakin rendah, prosedur pengambilan kredit (X_2) yang semakin mudah, syarat pinjaman (X_3) yang semakin ringan dan pelayanan (X_4) yang semakin memuaskan akan meningkatkan jumlah pengambil kredit pada BRI Unit sebesar 0,7907.

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial digunakan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, sebagaimana langkah-langkah berikut :

1. Menentukan formulasi pengujian hipotesis secara statistik

$H_0 : b_j = 0$, artinya keempat variabel tersebut secara individu tidak mempunyai hubungan dengan keputusan pengambilan kredit

$H_0 : b_j \neq 0$, artinya keempat variabel tersebut secara individu mempunyai hubungan dengan keputusan pengambilan kredit.

4. Level of significant adalah sebesar 0,05

5. Kriteria pengujian :

H_0 diterima apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, berarti variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 tidak berhubungan

H_0 ditolak apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $-t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$, berarti variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 mempunyai hubungan dengan keputusan pengambilan kredit.

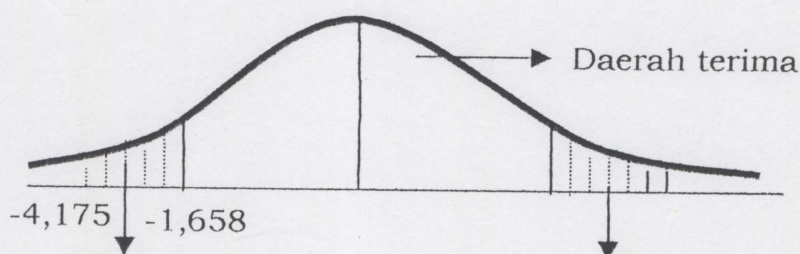
Dengan memperhatikan langkah-langkah uji-t, maka pengujian untuk masing-masing variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 adalah sebagai berikut :

a. Variabel Suku Bunga (X_1)

$$t_o = -4,175$$

$$t_{0,05(95)} = 1,658$$

Karena $t_o = -4,175 < -t_{0,05(95)}$, maka H_0 ditolak berarti ada hubungan antara suku bunga dengan keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat pada kurva normal dibawah ini :

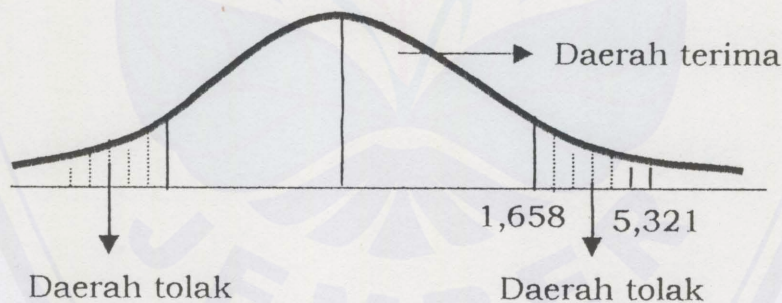


b. Variabel prosedur pengambilan kredit (X2)

$$t_o = 5,321$$

$$t_{0,05(95)} = 1,658$$

Karena $t_o = 5,321 > t_{0,05(95)}$, maka H_o ditolak berarti ada hubungan antara prosedur pengambilan kredit dengan keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat pada kurva normal dibawah ini :



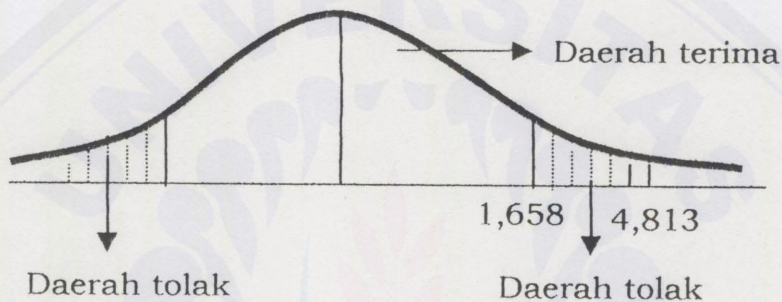
Gambar 6 : Kurva normal untuk prosedur pengambilan kredit

c. Variabel syarat pinjaman (X3)

$$t_o = 4,813$$

$$t_{0,05(95)} = 1,658$$

Karena $t_o = 4,813 > t_{0,05(95)}$, maka H_o ditolak berarti ada hubungan antara syarat pinjaman dengan keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat pada kurva normal dibawah ini :



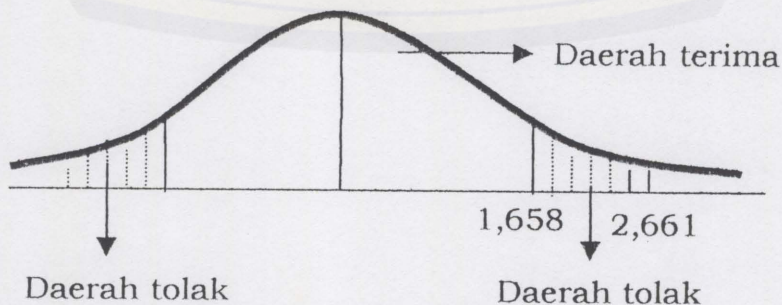
Gambar 7 : Kurva normal untuk syarat pinjaman

d. Variabel pelayanan (X4)

$$t_o = 2,661$$

$$t_{0,05(95)} = 1,658$$

Karena $t_o = 2,661 > t_{0,05(95)}$, maka H_o ditolak berarti ada hubungan antara pelayanan dengan keputusan pengambilan kredit. Hal ini dapat dilihat pada kurva normal dibawah ini :



Gambar 8 : Kurva normal untuk pelayanan

Untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara variabel bebas (X1, X2, X3, X4) dengan variabel tergantung (Y) secara individu. Dari hasil perhitungan Microsoft maka koefisien

sebagai berikut :

- a. Koefisien Korelasi Parsial antara Suku Bunga (X_1) dengan Keputusan Pengambilan kredit (Y) adalah sebagai berikut :

$$r_{X_1Y} = 0,1550$$

Hasil ini menunjukkan bahwa antara suku bunga dengan keputusan pengambilan kredit terdapat hubungan positif, karena variasi suku bunga menyumbang 15,50% terhadap variasi perubahan keputusan pengambilan kredit.

- b. Koefisien Korelasi Parsial antara Prosedur pengambilan kredit (X_2) dengan Keputusan Pengambilan kredit (Y) adalah sebagai berikut :

$$r_{X_2Y} = 0,2296$$

Hasil ini menunjukkan bahwa antara prosedur pengambilan kredit dengan keputusan pengambilan kredit terdapat hubungan positif, karena variasi prosedur pengambilan kredit menyumbang 22,96% terhadap variasi perubahan keputusan pengambilan kredit.

- c. Koefisien Korelasi Parsial antara syarat pinjaman (X_3) dengan Keputusan Pengambilan kredit (Y) adalah sebagai berikut :

$$r_{X_3Y} = 0,1960$$

Hasil ini menunjukkan bahwa antara syarat pinjaman dengan keputusan pengambilan kredit terdapat hubungan positif, karena variasi syarat pinjaman menyumbang 19,60% terhadap variasi perubahan keputusan pengambilan kredit.

- c. Koefisien Korelasi Parsial antara Pelayanan (X_4) dengan Keputusan Pengambilan kredit (Y) adalah sebagai berikut :

$$r_{X4Y} = 0,0694$$

Hasil ini menunjukkan bahwa antara pelayanan dengan keputusan pengambilan kredit terdapat hubungan positif, karena variasi pelayanan menyumbang 6,94% terhadap variasi perubahan keputusan pengambilan kredit.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

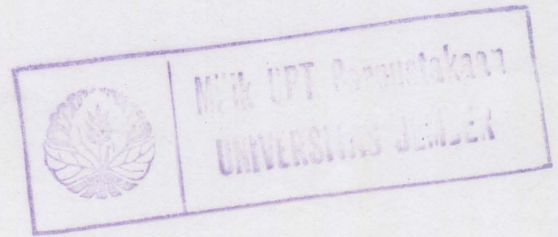
1. Hasil pengujian F-test, diperoleh sebesar 39,609. Ternyata lebih besar dari F-tabel yaitu 2,37, maka faktor suku bunga (X1), prosedur Pengambilan kredit (X2), syarat Pinjaman (X3), dan Pelayanan (X4) secara bersama-sama memengaruhi keputusan pengambilan kredit. Disamping itu dapat dilihat pada koefisien determinasi sebesar 0,6251, berarti secara bersama-sama variabel bebas dapat mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 62,51% dan sisanya sebesar 37,49 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Keempat variabel bebas yang digunakan dalam analisis, ternyata variabel yang pengaruhnya paling besar terhadap keputusan pengambilan kredit adalah variabel syarat pinjaman(X3). Hal ini dapat dilihat pada koefisien regresinya sebesar 0,5131. Pengaruh terbesar kedua setelah syarat pinjaman adalah variabel prosedur pengambilan kredit (X2) dengan koefisien regresi sebesar 0,4214. Variabel suku bunga mempunyai pengaruh sebesar 0,3272, sedangkan pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,2694 terhadap keputusan pengambilan kredit. Diantara keempat variabel, pelayananlah yang mempunyai pengaruh paling kecil.

Pengambilan kredit (X2), syarat Pinjaman (X3), dan Pelayanan (X4) dengan variabel keputusan pengambilan kredit (Y). Pengujian ini, baik secara bersama-sama dengan menggunakan uji F maupun secara individu dengan menggunakan uji t sama-sama mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Dari hasil korelasi parsial dapat diketahui derajat keeratan hubungan antara variabel bebas (X1, X2, X3, X4) dengan variabel tidak bebas (Y), semua variabel bebas menggambarkan adanya hubungan yang positif terhadap pengambilan kredit pada BRI Unit. Secara individu, variabel suku bunga (X1) memeberikan sumbangan sebesar 15,5%, prosedur pengambilan kredit (X2) menyumbang 22,96%, syarat pinjaman (X3) menyumbang 19,6% dan pelayanan memeberikan sumbangan sebesar 6,94% terhadap peningkatan jumlah pengambil Kupedes pada BRI Unit.

5.2. Saran

Dari hasil analisis terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan pihak perbankan untuk memajukan dan mengembangkan usaha perkreditan. Untuk itu kami menyarankan kepada pihak manajemen bank untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pengambilan Kupedes , yaitu :

1. Dalam usaha meningkatkan pemberian kredit, agar Kupedes semakin diminati oleh nasabah, BRI Unit dapat lebih



sebesar 0,2694, sehingga peningkatan pelayanan akan meningkatkan pula jumlah nasabah peminjam Kupedes.

2. Namun demikian BRI Unit, juga tetap harus memperhatikan variabel syarat pinjaman yang memberikan pengaruh terbesar dalam pengambilan Kupedes, yaitu sebesar 0,5131. Kemudahan satu point diatas standar syarat pinjaman rata-rata dapat menyebabkan kenaikan jumlah nasabah peminjam kupedes sebesar 0,5131. Sekalipun dengan kemudahan syarat pinjaman dapat meningkatkan jumlah nasabah peminjam Kupedes. Akan tetapi BRI Unit harus tetap konsisten dengan prinsip kehati-hatianya (Prudential Banking) dengan tetap memperhatikan bank ability dari nasabahnya. Selain itu, BRI Unit juga harus tetap memperhatikan faktor-faktor lainnya, sehingga dapat meningkatkan profitabilitasnya melalui peningkatan jumlah nasabah simpanan maupun pinjaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu swastha dan T. Hani Handoko, 1982, **Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen**, Liberty, Yogyakarta
- Colin McIver dan Geoffrey Naylor, 1987, **Pemasaran Jasa-Jasa Keuangan**, Diterjemahkan Drs. A.Hasymi Ali, PT. Bina Aksara, Jakarta
- Dahlan Siamat, 1995, **Manajemen Lembaga Keuangan**, Intermedia, Jakarta
- Endang Purwani Rohma, 1998, **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada BRI Cabang Bondowoso**
- James A. Black dan Dean J. Champion, 1992, **Metode dan masalah penelitian sosial**, Diterjemahkan E.Koeswara, dkk, Eresco, Bandung
- Kristianti Widyaningsih, 1999, **Analisis Beberapa faktor Yang Mempengaruhi Sikap Konsumen Dalam Memanfaatkan Jasa Kredit Pada Perum. Pegadaian Cabang Bondowoso**
- Philip Kotler, 1995, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kedelapan, Diterjemahkan Ancella Anitawati H., Salemba Empat, Jakarta
- _____, 1995, **Seratus Tahun Bank Rakyat Indonesia 1895-1995**, Cetakan I, Humas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)
- Sudjana, 1996, **Metode Statistik**, Edisi Keenam, Pt "Tarsito", Bandung
- Supranto, J, 1993, **Statistik I Teori dan Aplikasi**, LPFE-UI, Jakarta
- Suparmoko, M, 1987, **Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-Ilmu Sosial Dan Ekonomi)**, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta
- Suharsimi Arikunto, 1998, **Prosedur Penelitian**, Edisi Revisi IV, PT. Rineka Cipta, Jakarta

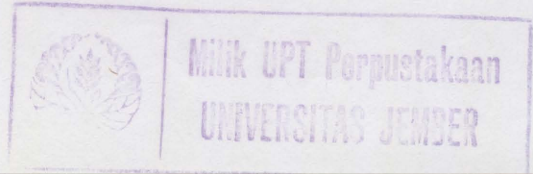
Sutrisno Hadi, 1979, **Metodologi Research**, Jilid II dan III, Cetakan VIII, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi, UGM, Yogyakarta

Thomas Suyatno, dkk, 1991, **Dasar-Dasar Perkreditan**, Edisi Kedua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Winarno Surakhmad, 1989, **Pengantar Penelitian Ilmiah**, Penerbit "Tarsito", Bandung

Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Sinar Grafika, Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 1967 Tentang Pokok-Pokok Perbankan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.



Lampiran 1 : Data Hasil Penelitian Variabel Suku Bunga (X1)

No	Kuisisioner		Score	Kategori	No	Kuisisioner		Score	Kategori
	1	2				1	2		
1	3	3	6	SB	36	0	2	2	KB
2	3	2	5	SB	37	2	2	4	CB
3	3	2	5	SB	38	1	1	2	KB
4	1	1	2	KB	39	0	1	1	KB
5	3	3	6	SB	40	3	1	4	CB
6	2	1	3	CB	41	0	1	1	KB
7	3	2	5	SB	42	0	1	1	KB
8	3	2	5	SB	43	0	2	2	KB
9	2	2	4	CB	44	0	2	2	KB
10	2	2	4	CB	45	0	2	2	KB
11	3	2	5	SB	46	0	2	2	KB
12	2	2	4	CB	47	1	1	2	KB
13	3	1	4	CB	48	2	1	3	CB
14	2	2	4	CB	49	2	2	4	CB
15	3	3	6	SB	50	3	2	5	SB
16	2	2	4	CB	51	2	1	3	CB
17	1	1	2	KB	52	2	1	3	CB
18	3	2	5	SB	53	2	3	5	SB
19	3	1	4	CB	54	3	2	5	SB
20	3	1	4	CB	55	2	1	3	CB
21	3	1	4	CB	56	2	1	3	CB
22	3	1	4	CB	57	1	0	1	KB
23	3	3	6	SB	58	2	2	4	CB
24	1	1	2	KB	59	2	1	3	CB
25	0	2	2	KB	60	3	2	5	SB
26	2	1	3	CB	61	2	2	4	CB
27	3	2	5	SB	62	1	1	2	KB
28	2	2	4	CB	63	1	2	3	CB

29	1	2	3	CB	64	1	1	2	KB
30	2	2	4	CB	65	3	3	6	SB
31	2	2	4	CB	66	2	2	2	KB
32	1	1	4	CB	67	1	1	2	KB
33	3	1	4	CB	68	2	2	4	CB
34	0	1	1	KB	69	3	1	4	CB
35	1	1	2	KB	70	3	3	6	SB

No	Kuisiomer		Score	Kategori
	1	2		
71	3	2	5	SB
72	1	2	3	CB
73	2	2	4	CB
74	2	2	4	CB
75	0	2	2	KB
76	0	1	1	KB
77	1	2	3	CB
78	3	1	4	CB
79	3	1	4	CB
80	2	2	4	CB
81	2	2	4	CB
82	0	0	0	TB
83	1	2	3	CB
84	2	2	4	CB
85	1	1	2	KB
86	3	3	6	SB
87	2	1	3	CB
88	2	2	4	CB
89	3	2	5	SB
90	2	1	3	CB
91	0	1	1	KB
92	3	3	6	SB
93	3	2	5	SB
94	2	2	4	CB
95	1	0	1	KB
96	0	0	0	TB
97	2	1	3	CB
98	3	2	5	SB

Kategori:
 5-6 = Sangat Baik
 3-4 = Cukup Baik
 1-2 = Kurang Baik
 0 = Tidak Baik

Lampiran 2 : Data Hasil Penelitian Variabel Prosedur Pengambilan Kredit (X2)

No	Kuisisioner		Score	Kategori	No	Kuisisioner		Score	Kategori
	1	2				1	2		
1	2	3	5	SB	36	2	3	5	SB
2	2	2	4	CB	37	1	2	3	CB
3	2	3	5	SB	38	2	3	5	SB
4	2	3	5	SB	39	2	2	4	CB
5	3	3	6	SB	40	2	2	4	CB
6	1	3	4	CB	41	1	2	3	CB
7	2	3	5	SB	42	0	3	3	CB
8	2	3	5	SB	43	2	2	4	CB
9	2	3	5	SB	44	2	3	5	SB
10	2	3	5	SB	45	2	3	5	SB
11	2	3	5	SB	46	2	3	5	SB
12	3	3	6	SB	47	2	3	5	SB
13	3	3	6	SB	48	3	3	6	SB
14	3	2	5	SB	49	2	2	4	CB
15	2	2	4	CB	50	3	2	5	SB
16	1	2	3	CB	51	0	3	3	CB
17	2	2	4	CB	52	1	3	4	CB
18	1	3	4	CB	53	2	3	5	SB
19	1	3	4	CB	54	0	3	3	CB
20	3	3	6	SB	55	2	3	5	SB
21	2	2	4	CB	56	3	3	6	SB
22	3	3	6	SB	57	2	3	5	SB
23	2	3	5	SB	58	2	3	5	SB
24	2	3	5	SB	59	3	3	6	SB
25	2	3	5	SB	60	2	3	5	SB
26	1	2	3	CB	61	1	3	4	CB
27	3	3	6	SB	62	2	2	4	CB

29	2	2	4	CB	64	3	3	6	SB
30	3	2	5	SB	65	2	3	5	SB
31	3	3	6	SB	66	3	3	6	CB
32	2	2	4	CB	67	2	2	4	CB
33	2	2	4	CB	68	3	3	6	SB
34	3	3	6	SB	69	3	3	6	SB
35	2	2	4	CB	70	3	3	6	SB

No	Kuisisioner		Score	Kategori
	1	2		
71	0	3	3	CB
72	2	3	5	SB
73	1	2	3	CB
74	2	3	5	SB
75	2	3	5	SB
76	2	3	5	SB
77	1	3	4	CB
78	1	2	3	CB
79	2	3	5	SB
80	3	2	5	SB
81	2	2	4	CB
82	2	3	5	SB
83	1	3	4	CB
84	1	3	4	CB
85	3	3	6	SB
86	2	2	4	CB
87	0	2	2	KB
88	2	3	5	SB
89	1	3	4	CB
90	0	2	2	KB
91	1	3	4	CB
92	3	2	5	SB
93	2	3	5	SB
94	1	1	2	KB
95	2	3	5	SB
96	3	3	6	SB
97	2	3	5	SB
98	2	2	4	CB

Kategori:

5-6 = Sangat Baik

3-4 = Cukup Baik

1-2 = Kurang Baik

0 = Tidak Baik

Lampiran 3 : Data Hasil Penelitian Variabel Syarat Pinjaman (X3)

No	Kuisisioner		Score	Kategori	No	Kuisisioner		Score	Kategori
	1	2				1	2		
1	2	3	5	SB	36	2	0	2	KB
2	1	2	3	CB	37	0	0	0	TB
3	2	2	4	CB	38	2	2	4	CB
4	3	3	6	SB	39	0	0	0	TB
5	1	3	4	CB	40	1	1	2	KB
6	1	1	2	KB	41	1	1	2	KB
7	2	2	4	CB	42	0	0	0	TB
8	2	2	4	CB	43	1	1	2	KB
9	2	2	4	CB	44	2	2	4	CB
10	2	2	4	CB	45	2	2	4	CB
11	2	1	3	CB	46	2	1	3	CB
12	3	3	6	SB	47	1	1	2	KB
13	2	1	4	CB	48	2	2	4	CB
14	3	3	6	SB	49	1	2	3	CB
15	2	2	4	CB	50	2	2	4	CB
16	2	1	3	CB	51	1	1	2	KB
17	1	2	3	CB	52	1	3	4	CB
18	1	3	4	CB	53	2	2	4	CB
19	1	2	3	CB	54	1	2	3	CB
20	1	3	4	CB	55	1	2	3	CB
21	1	2	3	CB	56	2	2	4	CB
22	1	2	3	CB	57	2	3	5	SB
23	2	2	4	CB	58	1	2	3	CB
24	2	2	4	CB	59	2	2	4	CB
25	2	2	4	CB	60	2	3	5	SB
26	2	3	5	SB	61	1	2	3	CB
27	2	2	4	CB	62	2	2	4	CB

29	2	2	4	CB	64	2	2	4	CB
30	1	2	3	CB	65	2	2	4	CB
31	3	3	6	SB	66	1	1	2	KB
32	2	2	4	CB	67	2	2	4	CB
33	2	2	4	CB	68	3	3	6	SB
34	2	2	4	CB	69	3	1	4	CB
35	2	2	4	CB	70	2	2	4	CB

No	Kuisisioner		Score	Kategori
	1	2		
71	2	2	4	CB
72	2	2	4	CB
73	1	2	3	CB
74	2	2	4	CB
75	1	2	3	CB
76	1	2	3	CB
77	2	2	4	CB
78	2	2	4	CB
79	2	2	4	CB
80	2	2	4	CB
81	2	2	4	CB
82	1	2	3	CB
83	2	2	4	CB
84	2	1	3	CB
85	1	2	3	CB
86	2	1	3	CB
87	2	2	4	CB
88	2	2	4	CB
89	1	1	2	KB
90	0	0	0	TB
91	1	0	1	KB
92	2	2	4	CB
93	2	1	3	CB
94	1	2	3	CB
95	1	1	2	KB
96	0	1	1	KB
97	0	0	0	TB
98	2	2	4	CB
99	2	1	3	CB
100	1	1	2	KB

Kategori :

5-6 = Sangat Baik

3-4 = Cukup Baik

Lampiran 4 : Data Hasil Penelitian Variabel Pelayanan (X4)

No	Kuisisioner		Score	Kategori	No	Kuisisioner		Score	Kategori
	1	2				1	2		
1	2	3	5	SB	36	1	1	2	KB
2	2	3	5	SB	37	1	3	4	CB
3	2	2	4	CB	38	2	2	4	CB
4	2	3	5	SB	39	2	1	3	CB
5	3	3	6	SB	40	1	2	3	CB
6	2	2	4	CB	41	1	1	2	KB
7	2	2	4	CB	42	1	2	3	CB
8	2	2	4	CB	43	3	2	5	SB
9	2	2	4	CB	44	1	2	3	CB
10	2	2	4	CB	45	2	2	4	CB
11	2	3	5	SB	46	1	3	4	CB
12	3	3	6	SB	47	3	2	5	SB
13	2	2	4	CB	48	2	2	4	CB
14	3	3	6	SB	49	3	2	5	SB
15	2	2	4	CB	50	1	3	4	CB
16	2	1	3	CB	51	2	1	3	CB
17	1	1	2	KB	52	2	1	3	CB
18	2	1	3	CB	53	2	2	4	CB
19	1	2	3	CB	54	1	2	3	CB
20	3	3	6	SB	55	2	2	4	CB
21	2	2	4	CB	56	2	2	4	CB
22	2	1	3	CB	57	2	2	4	CB
23	1	2	3	CB	58	2	3	5	SB
24	2	2	4	CB	59	3	3	6	SB
25	2	2	4	CB	60	2	2	4	CB
26	1	3	4	CB	61	2	2	4	CB
27	3	3	6	SB	62	1	3	4	CB
28	2	2	4	CB	63	1	1	2	KB
29	2	2	4	CB	64	2	2	4	CB
30	2	2	4	CB	65	2	1	3	CB
31	3	3	6	SB	66	1	3	4	CB
32	1	2	3	CB	67	2	1	3	CB
33	2	2	4	CB	68	1	3	4	CB

No	Kuisiomer		Score	Kategori
	1	2		
71	2	2	4	CB
72	2	2	4	CB
73	1	1	2	KB
74	3	2	5	SB
75	3	3	6	SB
76	1	2	3	CB
77	2	3	5	SB
78	1	2	3	CB
79	1	2	3	CB
80	2	3	5	SB
81	2	2	4	CB
82	2	2	4	CB
83	2	2	4	CB
84	2	2	4	CB
85	3	3	6	SB
86	2	3	5	SB
87	2	2	4	CB
88	3	3	6	SB
89	1	1	2	KB
90	2	2	4	CB
91	3	3	6	SB
92	3	2	5	SB
93	2	3	5	SB
94	1	1	2	KB
95	1	3	4	CB
96	2	3	5	SB
97	3	1	4	CB
98	2	3	5	SB
99	3	3	6	SB
100	2	2	4	CB

Kategori:
 5-6 = Sangat Baik
 3-4 = Cukup Baik
 1-2 = Kurang Baik
 0 = Tidak Baik

Lampiran 5 : Hasil Penelitian Variabel Keputusan Pengambilan Kupedes (Y)

No	Kuisisioner				Score	Kategori
	1	2	3	4		
1	3	2	3	3	11	SV
2	2	2	2	2	8	CB
3	2	2	2	2	8	CB
4	2	2	2	2	8	CB
5	3	3	2	3	11	SB
6	2	2	1	2	7	CB
7	2	2	2	1	7	CB
8	2	2	2	2	8	CB
9	2	2	2	1	7	CB
10	2	2	2	2	8	CB
11	2	2	2	2	8	CB
12	3	3	3	2	11	SB
13	2	2	2	2	8	CB
14	3	3	3	3	12	SB
15	2	2	2	1	7	CB
16	1	1	3	2	7	CB
17	2	1	1	3	7	CB
18	1	2	1	2	6	CB
19	2	1	1	1	5	CB
20	3	3	3	3	12	SB
21	2	2	1	1	6	CB
22	3	3	1	3	10	SB
23	2	2	2	1	7	CB
24	2	2	3	1	8	CB
25	2	2	2	2	8	CB
26	1	2	3	1	7	CB
27	2	2	2	2	8	CB
28	2	2	2	2	8	CB

29	2	2	2	1	7	CB
30	2	1	2	2	7	CB
31	3	3	3	2	11	SB
32	2	2	2	2	8	CB
33	2	2	2	2	8	CB
34	2	1	1	2	6	CB
35	3	3	3	3	12	SB

No	Kuisiener				Score	Kategori
	1	2	3	4		
36	2	2	1	1	6	CB
37	2	2	2	1	7	CB
38	2	2	2	2	8	CB
39	1	2	2	1	6	CB
40	2	2	1	2	7	CB
41	2	1	1	1	5	CB
42	2	2	1	2	7	CB
43	1	2	2	1	6	CB
44	2	3	2	2	9	SB
45	2	3	3	2	10	SB
46	2	3	1	2	8	CB
47	2	3	2	2	9	SB
48	3	3	3	3	12	SB
49	2	2	3	2	9	SB
50	3	3	1	2	9	SB
51	2	1	1	2	6	CB
52	2	3	1	2	8	CB
53	2	2	2	1	7	CB
54	2	1	2	2	7	CB
55	3	2	2	2	9	SB
56	1	2	1	0	4	KB
57	2	2	2	2	8	CB
58	3	3	3	3	12	SB
59	2	2	2	1	7	CB
60	2	2	3	1	7	CB
61	2	2	2	2	8	CB
62	3	3	3	2	11	SB
63	2	1	2	1	6	CB
64	3	2	3	1	9	SB
65	2	2	3	2	9	SB
66	2	1	1	1	5	CB
67	3	3	1	1	8	CB
68	3	3	3	3	12	SB
69	2	1	1	1	5	CB

No	Kuisisioner				Score	Kategori
	1	2	3	4		
71	2	2	2	2	8	CB
72	2	2	2	2	8	CB
73	1	2	2	1	6	CB
74	2	2	1	2	7	CB
75	3	3	3	3	12	SB
76	2	2	2	1	7	CB
77	3	3	2	3	11	SB
78	2	1	2	2	7	CB
79	2	2	2	1	7	CB
80	3	3	1	2	9	SB
81	2	2	2	1	7	CB
82	3	2	3	2	10	SB
83	2	2	2	2	8	CB
84	2	2	2	2	8	CB
85	2	2	2	2	9	SB
86	2	2	2	1	7	CB
87	2	2	2	2	8	CB
88	3	3	2	2	10	SB
89	2	2	1	2	7	CB
90	1	1	1	1	4	KB
91	3	2	3	3	11	SB
92	2	2	3	2	9	SB
93	3	3	1	1	8	CB
94	2	1	2	1	6	CB
95	3	3	3	3	12	SB
96	1	1	1	0	3	KB
97	3	2	3	1	9	SB
98	3	2	3	2	10	SB
99	2	2	3	3	10	SB
100	3	3	3	3	12	SB

Kategori :

9-12 = Sangat Baik

5- 8 = Cukup Baik

Lampiran 6 : Data Hasil Penelitian Variabel Independen (X)
Terhadap Variabel Dependen (Y).

No	Kuisisioner									
	X1		X2		X3		X4		Y	
	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat
1	6	SB	5	SB	5	SB	5	SB	11	SB
2	5	SB	4	CB	3	CB	5	SB	8	CB
3	5	SB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
4	2	KB	5	SB	6	SB	5	SB	8	CB
5	6	SB	6	SB	4	CB	6	SB	11	SB
6	3	CB	4	CB	2	KB	4	CB	7	CB
7	5	SB	5	SB	4	CB	4	CB	7	CB
8	5	SB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
9	4	CB	5	SB	4	CB	4	CB	7	CB
10	4	CB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
11	5	SB	5	SB	3	CB	5	SB	8	CB
12	4	CB	6	SB	6	SB	6	SB	11	SB
13	4	CB	6	SB	4	CB	4	CB	8	CB
14	4	CB	5	SB	6	SB	6	SB	12	SB
15	6	SB	4	CB	4	CB	4	CB	7	CB
16	4	CB	3	CB	3	CB	3	CB	7	CB
17	2	KB	4	CB	3	CB	2	KB	7	CB
18	5	SB	4	CB	4	CB	3	CB	6	CB
19	4	CB	4	CB	3	CB	3	CB	5	CB
20	4	CB	6	SB	4	CB	6	SB	12	SB
21	4	CB	4	CB	3	CB	4	CB	6	CB
22	4	CB	6	SB	3	CB	3	CB	10	SB
23	6	CB	5	SB	4	CB	3	CB	7	CB
24	2	KB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
25	2	KB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
26	3	CB	3	CB	5	SB	4	CB	7	CB

27	5	SB	6	SB	4	CB	6	SB	8	CB
28	4	CB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
29	3	CB	4	SB	4	CB	4	CB	7	CB
30	4	CB	5	SB	3	CB	4	CB	7	CB

No	Kuisisioner									
	X1		X2		X3		X4		Y	
	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat
31	4	CB	6	SB	6	SB	6	SB	11	SB
32	4	CB	4	CB	4	CB	3	CB	8	CB
33	4	CB	4	CB	4	CB	4	CB	8	CB
34	1	KB	6	SB	4	CB	4	CB	6	CB
35	2	KB	4	CB	4	CB	6	SB	12	SB
36	2	KB	5	SB	2	KB	2	KB	6	CB
37	4	CB	3	CB	0	TB	4	CB	7	CB
38	2	KB	5	SB	4	CB	4	CB	8	CB
39	1	KB	4	CB	0	TB	3	CB	6	CB
40	4	CB	4	CB	2	KB	3	CB	7	CB
41	1	KB	3	CB	2	KB	4	CB	5	CB
42	1	KB	3	CB	0	TB	3	CB	7	CB
43	2	KB	4	CB	2	KB	5	SB	6	CB
44	2	KB	5	SB	4	CB	3	CB	9	SB
45	2	KB	5	SB	4	CB	4	CB	10	SB
46	2	KB	5	SB	3	CB	4	CB	8	CB
47	2	KB	5	SB	2	KB	5	SB	9	SB
48	3	CB	6	SB	4	CB	4	CB	12	SB
49	4	CB	4	CB	3	CB	5	SB	9	SB
50	5	SB	5	SB	4	CB	4	CB	9	SB
51	3	CB	3	CB	2	KB	3	CB	6	CB

Digital Repository Universitas Jember

52	3	CB	4	CB	4	CB	3	CB	8	CB
53	5	SB	5	SB	4	CB	4	CB	7	CB
54	5	SB	3	CB	3	CB	5	CB	7	CB
55	3	CB	5	SB	3	CB	4	CB	9	SB
56	3	CB	6	SB	4	CB	4	CB	4	KB
57	1	KB	5	SB	5	SB	4	CB	8	CB
58	4	CB	5	SB	3	CB	5	SB	12	SB
59	3	CB	6	SB	4	CB	6	SB	7	CB
60	5	SB	5	SB	5	SB	4	CB	7	CB
61	4	CB	4	CB	3	CB	4	CB	8	CB
62	2	KB	4	CB	4	CB	4	CB	11	SB
63	3	CB	6	SB	3	CB	2	KB	6	CB
64	2	KB	6	SB	4	CB	4	CB	9	SB
65	6	SB	5	SB	4	CB	3	CB	9	SB

No	Kuisiner									
	X1		X2		X3		X4		Y	
	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat	Score	Kat
66	2	KB	4	CB	2	KB	4	CB	5	CB
67	2	KB	4	CB	4	CB	3	CB	8	CB
68	4	CB	6	SB	6	SB	4	CB	12	SB
69	4	CB	6	SB	4	CB	6	SB	5	CB
70	6	SB	6	SB	4	CB	6	SB	10	SB
71	5	SB	3	CB	4	CB	4	CB	8	CB
72	3	CB	5	SB	4	CB	4	CB	8	SB
73	4	CB	3	CB	3	CB	2	KB	6	CB
74	4	CB	5	SB	4	CB	5	SB	7	CB
75	2	KB	5	SB	3	CB	6	SB	12	SB
76	1	KB	5	SB	3	CB	3	CB	7	CB
77	3	CB	4	CB	4	CB	5	SB	11	SB
78	4	CB	3	CB	4	CB	3	CB	7	CB
79	4	CB	5	SB	4	CB	3	CB	7	CB
80	4	CB	5	SB	4	CB	5	SB	9	SB

Digital Repository Universitas Jember

81	4	CB	4	CB	4	CB	4	CB	7	CB
82	0	TB	5	SB	3	CB	4	CB	10	SB
83	3	CB	4	SB	4	CB	4	CB	8	CB
84	4	CB	4	CB	3	CB	4	CB	8	CB
85	2	KB	6	SB	3	CB	6	SB	9	SB
86	6	SB	4	CB	3	CB	5	SB	7	CB
87	3	CB	2	KB	4	CB	4	CB	8	CB
88	4	CB	5	SB	4	CB	6	SB	10	SB
89	5	SB	4	CB	2	KB	2	KB	7	CB
90	3	CB	2	KB	0	TB	4	CB	4	KB
91	1	KB	4	CB	1	KB	6	SB	11	SB
92	6	SB	5	SB	4	CB	5	SB	9	SB
93	5	SB	5	SB	3	CB	5	SB	8	CB
94	4	CB	2	KB	3	CB	2	KB	6	CB
95	1	KB	5	SB	2	KB	4	CB	12	SB
96	0	TB	6	SB	1	KB	5	SB	3	KB
97	3	CB	5	SB	0	TB	4	CB	9	SB
98	5	SB	4	CB	4	CB	5	SB	10	SB
99	4	CB	3	CB	3	CB	6	SB	10	SB
100	2	KB	6	SB	2	KB	6	SB	12	SB

----- REGRESSION ANALYSIS -----

DATA FOR: C:IKA LABEL: Analisis Pengambilan Kredit
 NUMBER OF CASES: 100 NUMBER OF VARIABLES: 5

NAME	MEAN	STD.DEV.
X1	3.6500	1.8930
X2	3.5000	1.8063
X3	4.1100	1.4206
X4	3.8400	1.5023
VAR.: Y	7.9900	2.1532

DEPENDENT VARIABLE: Y

REGRESSION COEFFICIENT	STD. ERROR	T(DF= 95)	PROB.	PARTIAL r ²
-.3272	.0784	-4.175	.00007	.1550
.4214	.0792	5.321	.00000	.2296
.5131	.1066	4.813	.00001	.1960
.2694	.1012	2.661	.00915	.0694
CONSTANT	4.5660			

ERROR OF EST. = 1.458
 ADJUSTED R SQUARED = .6094
 R SQUARED = .6281
 MULTIPLE R = .7907

ANALYSIS OF VARIANCE TABLE

SOURCE	SUM OF SQUARES	D.F.	MEAN SQUARE	F RATIO	PROB.
REGRESSION	286.9375	4	71.7344	39.609	.000E+00
RESIDUAL	172.0525	95	1.8111		
TOTAL	458.9900	99			

OBSERVED	CALCULATED	RESIDUAL	STANDARDIZED RESIDUALS	
			-2.0	2.0
1	11.000	9.929	1.0713	*
2	8.000	7.055	.9452	*
3	8.000	6.507	1.4928	*
4	8.000	7.992	.0082	*
5	11.000	9.601	1.3985	*
6	7.000	8.225	-1.2248	*
7	7.000	7.583	-.5830	*
8	8.000	6.597	1.4030	*
9	7.000	6.424	.5763	*
10	8.000	8.999	-.9992	*
11	8.000	6.576	1.4244	*
12	11.000	10.109	.8911	*
13	8.000	6.866	1.1336	*
14	12.000	10.680	1.3202	*
15	7.000	8.225	-1.2248	*
16	7.000	7.502	-.5020	*
17	7.000	6.544	.4558	*
18	6.000	7.732	-1.7325	*
19	5.000	5.246	-.2461	*
20	12.000	10.680	1.3202	*
21	6.000	6.694	-.6937	*
22	10.000	10.866	-.8657	*
23	7.000	7.545	-.5447	*
24	8.000	7.722	.2776	*
25	8.000	7.147	.8535	*
26	7.000	7.385	-.3845	*
27	8.000	7.545	.4553	*
28	8.000	7.147	.8535	*
29	7.000	6.518	.4815	*
30	7.000	8.225	-1.2248	*
31	11.000	11.193	-.1929	*
32	8.000	8.319	-.3190	*
33	8.000	7.316	.6839	*

6.000	7.720	-1.7199	*	*
12.000	9.602	2.3979		*
6.000	9.080	-3.0802	* <	
3.000	7.630	-4.6301	* <	
8.000	7.405	.5947		*
6.000	7.720	-1.7199	*	
7.000	7.499	-.4995		*
6.000	9.041	-3.0412	* <	
5.000	7.175	-2.1748	*	
6.000	7.502	-1.5020	*	
9.000	8.866	.1340		*
10.000	9.640	.3596		*
8.000	9.790	-1.7899	*	
9.000	7.591	1.4089		*
12.000	11.789	.2105		*
9.000	8.620	.3802		*
9.000	8.282	.7180		*
6.000	6.937	-.9367	*	
8.000	7.416	.5841		*
7.000	7.651	-.6514	*	
7.000	7.332	-.3324		*

8.000	9.157	-1.1568	*	*
12.000	9.777	2.2233		*
7.000	8.352	-1.3529	*	
7.000	6.120	.8797		*
8.000	7.296	.7040		*
11.000	11.462	-.4623	*	
6.000	5.524	.4763		*
9.000	7.138	1.8616		*
9.000	6.903	2.0972		*
5.000	6.086	-1.0864	*	
8.000	6.866	1.1336		*
12.000	11.462	.5377		*
5.000	5.338	-.3378	*	
10.000	10.680	-.6798	*	
8.000	8.458	-.4578	*	
8.000	7.618	.3825		*
6.000	6.738	-.7383	*	
7.000	7.382	-.3820	*	
12.000	11.789	.2105		*
7.000	8.455	-1.4553	*	
11.000	11.462	-.4623	*	
7.000	7.709	-.7092	*	
7.000	7.230	-.2300	*	
9.000	7.793	1.2072		*
7.000	8.398	-1.3975	*	
10.000	9.371	.6290		*
8.000	7.790	.2098		*
8.000	6.353	1.6467		*
9.000	8.062	.9378		*
3.000	3.715	-.7150	*	
8.000	7.979	.0214		*
10.000	10.680	-.6798	*	
7.000	6.961	.0394		*
4.000	4.228	-.2281	*	
11.000	6.570	4.4300		
9.000	8.484	.5164		*
8.000	7.979	.0214		*
6.000	6.120	-.1203	*	
12.000	10.712	1.2882		*
3.000	3.294	-.2936	*	
9.000	8.858	.1421		*
10.000	8.353	1.6471		*
5.000	5.534	-.5344	*	
12.000	10.528	1.4722		*

DAFTAR PERTANYAAN

Kepada : Yth. Bapak/Ibu/Saudara
 Nasabah pada BRI Cabang Jember
 Di tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk penelitian guna menyusun

studi saya di Fak. Ekonomi Universitas Jember.

Dengan rendah hati, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi kuisioner ini dan atas bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ika Barokah S

PEKERJAAN/USAHA :

LOKASI USAHA :

Petunjuk : Mohon diberi tanda silang (x) pada jawaban yang anda pilih

1. Apakah jenis Usaha yang anda kelola saat ini ?

- a. Pertanian
- b. Industri
- c. Perdagangan
- d. Lain-lain

2. Sudah berapa lama usaha anda berdiri ?

- a. Kurang dari 1 tahun
- b. Antara 1-3 tahun
- c. Antara 3-5 tahun
- d. Lebih dari 5 tahun

3. Berapakah jumlah tenaga kerja yang ada dalam usaha anda ?

- a. Kurang dari 5 orang
- b. Antara 6-10 orang

d. Lebih dari 15 orang

4. Sebutkan sumber modal anda selain dari modal sendiri?

a. Kredit dari bank

b. Kredit dari Koperasi

c. Kredit dari lembaga keuangan bukan Bank

d. Lain-lain.....

5. Apakah anda yakin bahwa kredit usaha yang anda gunakan dapat membantu meningkatkan kegiatan usaha anda ?

a. Sangat yakin

b. Yakin

c. Kurang yakin

d. Tidak yakin

6. Apakah dalam mengambil kredit usaha ini anda dipengaruhi oleh pihak lain (keluarga, teman, iklan, dll) ?

a. Sangat dipengaruhi

b. Dipengaruhi

c. Kurang dipengaruhi

d. Tidak dipengaruhi

Variabel Suku Bunga (X1)

7. Apakah anda mempertimbangkan suku bunga dalam pengambilan kredit usaha pada BRI?

a. Sangat Mempertimbangkan

b. Mempertimbangkan

c. Kurang Mempertimbangkan

d. Tidak Mempertimbangkan

8. Bagaimana pendapat anda mengenai suku bunga Kredit usaha pada BRI ?

a. Sangat rendah

b. Rendah

c. Cukup Tinggi

9. Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur pengambilan kredit pada BRI, dimulai dari permohonan kredit sampai pada pencairan kredit ?
- Sangat mudah
 - Mudah
 - Cukup Sulit
 - Sulit
10. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam tahap-tahap pengambilan kredit mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan pencairan kredit ?
- Kurang dari 7hari
 - Antara 8 – 14 hari
 - Antara 15 – 21 hari
 - Lebih dari 22 hari

Variabel *Syarat Pinjaman (X3)*

11. Bagaimana menurut pendapat anda mengenai syarat pinjaman (Jaminan atau agunan) dalam pengambilan Kredit usaha di BRI ?
- Sangat ringan
 - Ringan
 - Cukup Berat
 - Berat
12. Apakah anda merasa mudah dalam melengkapi surat-surat yang ada dalam persyaratan pengambilan kredit pada BRI ?

b. Mudah

c. Cukup Sulit

d. Sulit

Variabel Pelayanan (X4)

13. Bagaimanakah menurut anda mengenai pelayanan yang diberikan pihak BRI dalam pengambilan Kredit ?

a. Sangat Memuaskan

b. Memuaskan

c. Kurang Memuaskan

d. Tidak memuaskan

14. Bagaimana menurut anda mengenai sikap karyawan di BRI ini ?

a. Sangat ramah

b. Ramah

c. Kurang ramah

d. Tidak ramah

15. Bagaimana menurut anda mengenai kecakapan karyawan di BRI ini ?

a. Sangat trampil

b. Trampil

c. Kurang trampil

d. Tidak trampil

Variabel Keputusan (Y)

16. Apakah anda telah mempertimbangkan dengan mantap untuk mengambil kredit usaha pada BRI ?

a. Sangat mantap

b. Mantap

c. Kurang mantap

d. Tidak mantap

17. Apakah anda setuju bahwa BRI mempunyai kelebihan dibandingkan dengan bank lain ?

b. Setuju

c. Kurang setuju

d. Tidak setuju

18. Bagaimanakah kesan anda setelah mendapatkan kredit dari BRI ?

a. Sangat baik

b. Baik

c. Kurang baik

d. Tidak baik

19. Apakah dimasa yang akan datang, anda mempunyai keinginan lagi untuk mengambil kredit usaha pada BRI ?

a. Sangat Pasti

b. Pasti

c. Mungkin

d. Tidak

20. Saran-saran apakah yang dapat anda berikan untuk membuat pengambilan kredit usaha pada BRI Cabang Jember semakin diminati oleh nasabahnya?

.....

.....

.....

.....

.....