

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH
TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA
PT. BANK SUMUT MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



OLEH:

**NAMA : DINDA ERIKA
NPM : 1505161073
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH
TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA
PT. BANK SUMUT MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



Komposisi @ 2
1. Manajemen (2)
2. ~~MKOM~~
3. ~~M. Operasional~~
4. M. Keuangan (2)
5. ~~M. pemasaran~~
Yo

OLEH:

NAMA : DINDA ERIKA
NPM : 1505161073
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 09 Oktober 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : **DINDA ERIKA**
NPM : **1505161073**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA PT. BANK SUMUT MEDAN**

Dinyatakan : *(S/A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(JASMAN SARIPUDDIN HSE, SE, M.Si)

(DELYANA R PULUNGAN, SE, M.Si)

Pembimbing

(ADE GUNAWAN, SE, M.Si)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : DINDA ERIKA
N.P.M : 1505161073
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN
Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA PT. BANK SUMUT MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2019

Pembimbing Skripsi

ADE GUNAWAN, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si

ABSTRAK

DINDA ERIKA. 1505161073. Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank Sumut Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi. 2019.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara persial pengaruh tingkat suku bunga terhadap penyaluran kredit, untuk mengetahui secara persial pengaruh pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit, dan untuk mengetahui secara simultan pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit pada PT. Bank Sumut Medan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *asosiatif* sebagai arah penelitian dimana penelitian bermaksud untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah calon nasabah dan nasabah tetap pada PT. Bank Sumut Medan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan sampling incidental sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara angket (*questioner*). Teknis analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji determinasi. Hasil persamaan regresi linier berganda $Y=16.813 + 0,253X_1 + 0,120X_2$. Hasil uji t secara persial ada pengaruh signifikan tingkat suku bunga terhadap penyaluran kredit KPR dimana $t_{hitung} 2,907 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$, secara persial ada pengaruh tidak signifikan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR hal ini diketahui berdasarkan uji t dimana diperoleh $t_{hitung} 1,489 < 1,661$ dengan nilai signifikan $0,140 > 0,05$ berpengaruh tidak signifikan terhadap penyaluran kredit. Ada pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit, hal ini diketahui berdasarkan uji f dimana diperoleh $f_{hitung} 10,954 > f_{tabel} 3,090$ yang artinya tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel penyaluran kredit KPR. Koefisien determinasi nilai R-square sebesar 0,184 menunjukkan 18,4 % penyaluran kredit KPR dipengaruhi oleh faktor tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah dan sisanya 81,6 dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Tingkat Suku Bunga, Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Kredit KPR.

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu, **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank Sumut Medan.”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan proposal. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa terima kasih untuk orang tua tercinta Ayahanda Herianto, SE dan Ibunda Wagiatik yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan

kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan proposal ini. Dan seluruh keluarga besarku yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.

2. Bapak Dr. H. Agussani.,M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H.Januri.,S.E.,M.M.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan.,S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung.,S.E.,M.Si.selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin.,S.E.,M.Si.selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen.,S.E.,M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
8. Kepada sahabat-sahabat saya Fida, Nisa, Rachel, Suci, Oppie, dan Aina yang turut membantu dalam menyelesaikan proposal di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

9. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Medan, September 2019

Penulis

Dinda Erika
NPM:1505161073

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Batasan dan Rumusan Masalah | 9 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| A. Uraian Teoritis | 11 |
| 1. Bank..... | 11 |
| a. Pengertian Bank..... | 11 |
| b. Fungsi Bank..... | 12 |
| c. Jenis-jenis Bank..... | 12 |
| d. Kegiatan-kegiatan Bank | 13 |
| 2. Kredit..... | 18 |
| a. Pengertian Kredit..... | 18 |
| b. Kriteria Pemberian Kredit | 19 |
| c. Aspek-aspek Dalam Pemberian Kredit | 21 |
| 3. Prosedur Pemberian Kredit..... | 22 |
| a. Pengertian Prosedur Pemberian Kredit | 22 |
| b. Tahapan-tahapan Prosedur Pemberian Kredit..... | 23 |
| c. Tujuan Prosedur Pemberian Kredit | 24 |
| d. Unsur-unsur Pemberian Kredit..... | 25 |
| e. Jenis Kredit Perumahan..... | 26 |
| f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit | 26 |
| 4. Suku Bunga | 27 |
| a. Pengertian Tingkat Suku Bunga..... | 27 |
| b. Fungsi Suku Bunga | 29 |
| c. Jenis-jenis Suku Bunga | 29 |
| d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Suku Bunga | 30 |
| B. Kerangka Konseptual | 30 |
| C. Hipotesis | 34 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|-------------------------------|----|
| A. Pendekatan Penelitian..... | 36 |
|-------------------------------|----|

| | |
|--------------------------------------|----|
| B. Defenisi Operasional | 37 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 38 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| F. Teknik Analisis Data | 47 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 52 |
| 1. Sejarah Perusahaan..... | 52 |
| 2. Deskeipsi Hasil Penelitian | 55 |
| 3. Karakteristik Responden | 56 |
| 4. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 59 |
| 5. Analisis Data | 73 |
| B. Pembahasan | 84 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 88 |
| B. Saran | 89 |

DAFTAR PUSTAKA

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu, **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank Sumut Medan.”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan proposal. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa terima kasih untuk orang tua tercinta Ayahanda Herianto, SE dan Ibunda Wagiatik yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan

kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan proposal ini. Dan seluruh keluarga besarku yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.

2. Bapak Dr. H. Agussani.,M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H.Januri.,S.E.,M.M.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan.,S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung.,S.E.,M.Si.selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin.,S.E.,M.Si.selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen.,S.E.,M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
8. Kepada sahabat-sahabat saya Fida, Nisa, Rachel, Suci, Oppie, dan Aina yang turut membantu dalam menyelesaikan proposal di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

9. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Medan, September 2019

Penulis

Dinda Erika
NPM:1505161073

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Batasan dan Rumusan Masalah | 9 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| A. Uraian Teoritis | 11 |
| 1. Bank..... | 11 |
| a. Pengertian Bank..... | 11 |
| b. Fungsi Bank..... | 12 |
| c. Jenis-jenis Bank..... | 12 |
| d. Kegiatan-kegiatan Bank | 13 |
| 2. Kredit..... | 18 |
| a. Pengertian Kredit..... | 18 |
| b. Kriteria Pemberian Kredit | 19 |
| c. Aspek-aspek Dalam Pemberian Kredit | 21 |
| 3. Prosedur Pemberian Kredit..... | 22 |
| a. Pengertian Prosedur Pemberian Kredit | 22 |
| b. Tahapan-tahapan Prosedur Pemberian Kredit..... | 23 |
| c. Tujuan Prosedur Pemberian Kredit | 24 |
| d. Unsur-unsur Pemberian Kredit..... | 25 |
| e. Jenis Kredit Perumahan..... | 26 |
| f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit | 26 |
| 4. Suku Bunga | 27 |
| a. Pengertian Tingkat Suku Bunga..... | 27 |
| b. Fungsi Suku Bunga | 29 |
| c. Jenis-jenis Suku Bunga | 29 |
| d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Suku Bunga | 30 |
| B. Kerangka Konseptual | 30 |
| C. Hipotesis | 34 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Pendekatan Penelitian..... | 36 |
| B. Defenisi Operasional | 37 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 38 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| F. Teknik Analisis Data | 47 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 52 |
| 1. Sejarah Perusahaan..... | 52 |
| 2. Deskeipsi Hasil Penelitian | 55 |
| 3. Karakteristik Responden | 56 |
| 4. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 59 |
| 5. Analisis Data | 73 |
| B. Pembahasan | 84 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 88 |
| B. Saran | 89 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel I.1. Kredit Kepemilikan Rumah PT. Bank Sumut Medan Periode (2014-2018)..... | 5 |
| Tabel III.1 Waktu Penelitian | 38 |
| Tabel III.2 Skala Likert | 41 |
| Tabel III.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Tingkat Suku Bunga (X_1) | 43 |
| Tabel III.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Nasabah (X_2)..... | 44 |
| Table III.5 Hasil Uji Instrumen Penyaluran Kredit KPR (Y) | 45 |
| Table III.6 Uji Reliabilitas | 46 |
| Tabel IV.1 Karakteristik Responden Umur | 56 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin | 57 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Pekerjaan | 58 |
| Tabel IV.4 Penyajian Data Variabel Tingkat Suku Bunga (X_1) | 60 |
| Tabel IV.5 Penyajian Data Variabel Tingkat Suku Bunga (X_2) | 65 |
| Tabel IV.6 Penyajian Data Variabel Penyaluran Kredit KPR (Y)..... | 69 |
| Tabel IV.7 Hasil Regresi Linier Berganda..... | 73 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i> | 75 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Multikolinearitas | 76 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji t Variabel X_1 Terhadap Y | 78 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji t Variabel X_2 Terhadap Y | 80 |
| Tabel IV.12 Hasil Output Uji F Variabel X_1 , X_2 , dan Y | 82 |
| Tabel IV.13 Hasil Koefisien Determinasi | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar II.1 Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Penyaluran Kredit KPR | 32 |
| Gambar II.2 Pengaruh Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Kredit KPR | 33 |
| Gambar II.3 Kerangka Konseptual | 34 |
| Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji T | 50 |
| Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F | 51 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi Divisi PT. Bank Sumut Medan | 55 |
| Gambar IV.2 Uji Normalitas Menggunakan Metode P-P Plot | 74 |
| Gambar IV.3 Uji Heterokedastisitas | 77 |
| Gambar IV.4 Kriteria Pengujian Uji T Hipotesis 1 | 79 |
| Gambar IV.5 Kriteria Pengujian Uji T Hipotesis 2 | 81 |
| Gambar IV.6 Kriteria Pengujian Uji F Hipotesis | 82 |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Tempat tinggal atau rumah merupakan salah satu dari kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi. Seiring dengan berkembangnya zaman dan bertambahnya kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan akan tempat tinggal, maka masyarakat akan menggunakan berbagai cara guna memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu cara yang digunakan oleh masyarakat luas adalah dengan menggunakan jasa kredit yang disediakan oleh bank.

Secara umum, kredit pada dasarnya merupakan pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk menaikkan taraf hidup masyarakat. Kata kredit sendiri berasal dari bahasa latin *credere* yang berarti kepercayaan, atau *credo* yang berarti percaya. Apabila seseorang atau masyarakat memperoleh kredit, maka ia memperoleh kepercayaan (*trust*) dari pihak pemberi kredit bahwa pihak yang bersangkutan mampu memenuhi segala sesuatu kewajiban pada masa yang akan datang sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

Sektor perbankan telah menunjukkan peranan yang semakin penting di dalam menunjang pembangunan ekonomi nasional baik melalui fungsinya sebagai penghimpunan dana dari masyarakat maupun sebagai lembaga keuangan yang dapat menyalurkan dana dalam bentuk kredit. Untuk itu pihak bank dalam usaha pemberian kredit umumnya melakukan suatu analisis untuk menilai kelayakan suatu permohonan kredit. Analisis ini meliputi data non keuangan agar pihak bank dapat menilai keabsahan dari suatu calon debitur, prospek dari usaha, sarana yang

menunjang serta jaminan yang di berikan oleh calon debitur di lihat dari laporan keuangannya dan menilai kemampuan calon debitur dalam mengembalikan kredit serta bunganya tepat pada waktunya. (Naidah, 2009).

Dalam analisis tersebut akan nampak bahwa calon debitur telah banyak atau layak diberikan kredit yang dibutuhkan. Pihak bank biasanya sudah dapat mengambil suatu kesimpulan jika perusahaan dianggap mampu menutupi kewajibannya dalam hubungannya dengan kredit yang akan diberikan dan kemampuan perusahaan mendapatkan keuntungan dari aktivitasnya.

Dari segi makroekonomi, perubahan suku bunga akan berpengaruh terhadap perubahan harga barang yang dikonsumsi masyarakat. Suku bunga merupakan faktor yang penting dalam memberikan profitabilitas bagi perbankan dan perekonomian suatu Negara. Fluktuasi suku bunga kredit juga akan mempengaruhi permintaan akan kredit tersebut. Misalkan dengan tingginya suku bunga kredit, hal ini akan sangat meresahkan para pengusaha, yang dengan demikian dapat mengurangi permintaan kredit para pengusaha kepada pihak perbankan karena dana yang ditawarkan sangat mahal. Dalam situasi seperti ini, pemerintah menghimbau kepada pihak perbankan untuk menurunkan tingkat suku bunga depositonya agar tingkat suku bunga kredit tidak terlalu besar (Wulandari, 2012).

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang memberikan dana memenuhi keinginan pelanggan, sehingga pelanggan yang datang ke perusahaan tersebut berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik dengan sikap ramah sehingga ada rasa puas di dalam diri pelanggan (Arianty, 2008)

Menurut Kasmir (2014, hal 4) menyalurkan dana kemasyarakatan, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab.

Bank memiliki fungsi intermediasi dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit. Pengelolaan kredit bagi sebuah bank adalah sangat penting untuk dilakukan agar kredit yang diberikan kepada masyarakat bias berjalan dengan baik dan bias meminimalkan hal-hal yang mungkin akan terjadi. Bank dalam pengelolaan kreditnya, harus melaksanakan fungsi manajemen, dengan melakukan perencanaan dan pengorganisasian untuk memastikan perencanaan tersebut lebih terarah (Jufrizen, Gunawan, Radiman, Sari, 2019) .

PT. Bank Sumut Pusat Medan adalah salah satu lembaga perbankan yang turut membantu pemerintah menyediakan dana dalam bentuk kredit, salah satunya kredit kepemilikan rumah. Rumah merupakan kebutuhan primer sebagai tempat tinggal dengan harga dan biaya yang sangat sedikit. Rumah merupakan kebutuhan primer sebagai tempat tinggal dengan harga dan biaya yang tidak sedikit. Untuk meringankan beban pembayaran pembelian rumah tersebut maka diperlukan pihak perantara (bank) yang akan memberikan kredit kepemilikan rumah.

Dalam pemberian kredit diperlukan berbagai pertimbangan dan kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan aspek utama dalam pemberian kredit dapat terpenuhi. Sehingga, kredit yang diberikan dapat tepat terhadap sasarannya dan pengembaliannya dapat berjalan lancar sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Dalam pemberian kredit, tentunya pihak bank harus mempertimbangkan berbagai macam risiko yang akan timbul.

Prinsip-prinsip, azas-azas atau pun persyaratan-persyaratan tersebut dapat dilihat dari aspek 3R (Return, Repayment, Risk Bearing Ability) dan 5C (Character, Capacity, Capital, Condition of Economy, Collateral). Aspek Return merupakan aspek penilaian atas hasil yang akan dicapai oleh pihak debitur setelah diberi kredit, dan kemampuan mengembalikan pinjaman secara tepat waktu. Aspek Repayment merupakan aspek penilaian dalam kemampuan membayar perusahaan atau debitur secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian dan kapasitas penegmbaliannya. Aspek Risk Bearing Ability merupakan aspek yang menilai sejauh mana pihak yang mengajukan kredit mampu menanggung kegagalan bayar apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

Untuk aspek 5C, yaitu aspek *Character* merupakan aspek yang berhubungan dengan watak seseorang apakah layak atau tidak untuk diberikan kredit. Aspek *Capacity* merupakan aspek yang menjadi pertimbangan selanjutnya dalam pemberian kredit, yaitu dengan melihat kempuan pihak debitur untuk membayar kembali pinjaman yang berkaitan dengan pendapatan para debitur. Aspek *Capital* berhubungan dengan faktor penggunaan modal apakah efektif atau tidaknya, dilihat dari laporan keuangan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dan ukuran lainnya. Aspek *Collateral*

berhubungan dengan berhubungan dengan jaminan yang diagunkan oleh calon nasabah, baik berupa fisik maupun non fisik. Terakhir adalah aspek *Condition of Economy* dinilai dengan melihat kondisi ekonomi dan politik sekarang dan dimasa yang akan datang sesuai sektor masing-masing.

Prosedur kredit perumahan sangat berperan dalam menyalurkan kredit kepemilikan rumah, karna jika nasabah tidak bisa lulus dalam tahap tahap prosedur tersebut maka nasabah tidak akan bisa memiliki rumah yang di inginkan melalui kredit di PT. Bank Sumut yang diajukan.

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai devisi di PT. Bank Sumut dalam mengajukan kredit kepemilikan rumah terdapat ada beberapa prosedur yang harus di lewati agar masyarakat dapat memiliki rumah sesuai dengan keinginan dan ketentuan prosedur pada PT. Bank Sumut. antara lain prosedurnya ialah: Permohonan nasabah, Kelengkapan berkas nasabah, Pengajuan ke unit kantor, Perivikasi dan validasi data pemohon, Mengajukan analisis untuk melakukan taksasi, Hasil taksasi oleh analisis, Memorandumkan persetujuan kredit ke pemimpin, Persetujuan kredit, Surat pemberitahuan kredit kenasabah, Realisasi kredit, Pengarsipan kredit

Berikut ini adalah data kredit kepemilikan rumah pada PT. Bank SUMUT Medan periode 2014-2018

Tabel 1.1
Kredit Kepemilikan Rumah PT. Bank SUMUT Medan
Periode (2014-2018) dalam jutaan

| Periode | Kredit kepemilikan rumah |
|----------------|---------------------------------|
| 2014 | 615.672 |
| 2015 | 569.142 |
| 2016 | 536.258 |
| 2017 | 480.179 |

| | |
|-----------|---------|
| 2018 | 449.653 |
| Rata-rata | 530.189 |

Sumber : Bank SUMUT Medan (2019)

Berdasarkan tabel I.1 diatas terlihat bahwa adanya penurunan pemberian kredit perumahan oleh PT. Bank SUMUT. Dapat dilihat dari tahun 2014-2018 PT. Bank SUMUT mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini di sebabkan oleh tingkat suku bunga yang di tawarkan Bank Sumut terhadap calon debitur yang tinggi sehingga debitur lebih memilih Bank lainya sabagai mitra kredit kepemilikan rumah. Dimana tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank Sumut terhadap masyarakat yang berbeda dari bank lainnya. Petetapan suku bunga KPR yang dilakukan oleh Bank Sumut berdasarkan oleh surat edaran direksi sebesar 12 % per tahunnya. Dengan keadaan ini maka banyak masyarakat kurang memilih Bank Sumut sebagai mitra kredit KPR dapat dilihat dari tabel I.1 dimana kredit kepemilikan rumah pada Bank Sumut periode 2014-2018 mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini akan berdampak pada penurunan pendapatan kredit Bank Sumut.

Menurut Kasmir, (2015, hal. 71) “ besarnya jumlah kredit yang disalurkan akan menentukan keuntungan bank”. Dan kegiatan kredit bank merupakan suatu rangkaian aktivitas atau kegiatan yang terbesar dari perbankan, dan penghasilan terbesar bank diperoleh dari bunga, provisi, komisi dan lain-lain yang diterima sebagai dari pemberian kredit bank, Dendawijaya, (2009, hal. 23).

Sesuai dengan bisnis bank, bank sumut memperoleh laba dari penyaluran kredit, antara lain kredit perumahan yang menghasilkan proporsi laba bagi Bank Sumut maka kredit KPR merupakan aspek penting dan andalan produk dalam menghasilkan laba di Bank Sumut. Dalam prosesnya, Kredit perumahan KPR

yang ditawarkan Bank akan dikenakan tingkat suku bunga serta biaya asuransi dimana besarnya tingkat bunga kredit, dan biaya asuransi. Oleh karena itu bank perlu mengambil kebijaksanaan tepat dalam menentukan tingkat suku bunga kredit untuk mencapai target untuk mencapai target bisnis bank. Dengan adanya kebijakan tingkat suku bunga yang tepat, kemungkinan nasabah kredit perumahan KPR akan bertambah dan tujuan bank untuk memperoleh keuntungan dapat tercapai.

(Arianti, 2008) Dalam jurnal menyatakan bahwa Pelayanan merupakan bagian dari sistem pemasaran yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa salah satu keberhasilan tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen merasa puas. Jadi pelayanan merupakan bentuk kegiatan manusia yang baik dalam bentuk perseorangan maupun dalam bentuk dengan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan. Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pengguna kerja.

Selain tingkat suku bunga, kualitas pelayanan (*Customer Service*) juga salah satu faktor penyebab menurunnya kredit kepemilikan rumah pada PT. Bank Sumut dimana kualitas pelayanan yang di berikan PT. Bank Sumut terhadap debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR kurang baik.

Menurut Lubis dan Ginting (2008) faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit KPR adalah Tingkat suku bunga (*Interest Rate*), Pelayanan Nasabah (*Customer Service*).

Selain itu kendala yang sering dihadapi dalam prosedur penyaluran kredit

adalah karena agunan yang tidak sesuai dengan nominal permohonan. Dalam menyalurkan kredit kepemilikan rumah nasabah harus memenuhi syarat pada prosedur kepemilikan rumah dengan nilai jumlah agunan 50 % dari harga rumah yang akan di salurkan.

Berdasarkan dari penjelesan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik meneliti PT. Bank Sumut Medan sebagai objek penelitian dalam proposal skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank Sumut Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penelitian dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi terkait faktor – faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.

Berikut beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi diantaranya adalah :

1. Terjadinya penurunan kredit kepemilikan rumah pada PT. Bank Sumut Medan.
2. Tingginya tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank Sumut terhadap debitur sehingga debitur lebih memilih mitra lain dalam kredit kepemilikan rumah.
3. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan PT. Bank Sumut Medan terhadap debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk membatasi dan memfokuskan masalah sehingga tidak menyimpang dari yang diharapkan maka penelitian ini dibatasi pada PT. Bank Sumut Medan. faktor yang digunakan dalam mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit KPR adalah Tingkat suku bunga (*Interest Rate*), Pelayanan Nasabah (*Customer Service*)

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang timbul adalah sebagai berikut:

- a. Apakah tingkat suku bunga (*Interest Rate*) berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan?
- b. Apakah pelayanan Nasabah (*Customer Service*) berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan?
- c. Apakah tingkat suku bunga (*Interest Rate*) dan pelayanan Nasabah (*Customer Service*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh tingkat suku bunga (*Interest Rate*) terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut

Medan.

- b. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh pelayanan Nasabah (*Customer Service*) terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan.
- c. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh tingkat suku bunga (*Interest Rate*) dan faktor pelayanan Nasabah (*Customer Service*) secara bersama-sama terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berguna dan bermanfaat terhadap bidang hukum perbankan, mengenai antisipasi untuk mengurangi terjadinya pembiayaan.
- b. Manfaat Praktis, Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berarti bagi PT. Bank Sumut Medan dalam hal antisipasi untuk mengurangi terjadinya kredit bermasalah.
- c. Manfaat bagi penulis, menambah pengetahuan dan melatih diri dalam memecahkan masalah secara ilmiah dalam bidang ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya tentang penyaluran kredit KPR.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Bank

a. Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah mengimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kasmir, (2012, hal. 3).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dana/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

b. Fungsi Bank

Menurut Ismail,(2010, hal 4)Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbank.

1) Menghimpun Dana dari Masyarakat

Fungsi bank yang utama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang).

2) Menyalurkan Dana kepada Masyarakat

Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Kebutuhannya oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank apabila, masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

3) Pelayanan Jasa Perbankan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga memberikan beberapa pelayanan jasa. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, letter of credit, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank.

c. Jenis-jenis Bank

Menurut Ismail (2010, hal 13) Bank di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis. Jenis bank dibedakan sesuai dengan fungsi, kepemilikan, status, pendapatan harga, dan tingkatannya. Bank sesuai dengan fungsinya dibedakan menjadi bank sentral, umum dan perkreditan rakyat.

1) Bank Sentral

Bank sentral merupakan bank yang berfungsi sebagai pengatur bank-bank yang ada dalam suatu Negara. Bank sentral hanya ada satu di setiap Negara dan mempunyai kantor yang hampir di setiap provinsi.

2) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3) Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

d. Kegiatan-kegiatan Bank

Menurut Kasmir (2012, hal 32) Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, bank juga melakukan berbagai kegiatan, seperti telah dijelaskan sebelumnya. Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan perbankan yang paling pokok adalah membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas. Kemudian menjual uang yang berhasil dihimpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman atau kredit.

Dalam praktiknya kegiatan bank dibedakan sesuai dengan jenis bank, setiap jenis bank memiliki ciri dan tugas tersendiri dalam

melakukan kegiatannya, misalnya dilihat dari segi fungsi bank, yaitu secara kegiatan bank umum dan kegiatan Bank Perkreditan Rakyat, jelas memiliki tugas dan kegiatan yang berbeda.

1) Kegiatan Bank Umum

Bank Umum atau lebih dikenal dengan nama bank komersil merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia. Bank Umum juga memiliki berbagai keunggulan jika dibandingkan dengan BPR, baik dalam bidang ragam pelayanan maupun jangkauan wilayah operasinya. Artinya bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia.

Kegiatan bank umum secara lengkap meliputi kegiatan sebagai berikut:

a) Menghimpun Dana (*Funding*)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dan dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan *funding*. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan namarekening atau account. Jenis-jenis simpanan yang ada dewasa ini adalah:

(1) Simpanan Giro (*Deman Deposit*)

Simpanan Giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

(2) Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank.

(3) Simpanan Deposit (*Time Deposit*)

Deposit merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo).

(4) Menyalurkan Dana (*Lending*)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan yang menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan *Lending*. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit diberikan oleh bank terdiri dari berbagai jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan.

(5) Memberikan Jasa-jasa Bank Lainnya (*Services*)

Jasa-jasa lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari *spread based* semakin mengecil, bahkan cenderung *negatif spread* (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

2) Kegiatan Bank Pengkreditan Rakyat (BPR)

Kegiatan BPR pada dasarnya sama dengan kegiatan bank umum, hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan jauh lebih sempit. BPR dibatasi oleh berbagai persyaratan, sehingga tidak dapat berbuat sekeleluasa bank umum. Keterbatasan kegiatan BPR juga dikaitkan dengan misi pendirian BPR itu sendiri.

Dalam praktiknya kegiatan BPR adalah sebagai berikut:

a) Menghimpun dana hanya dalam bentuk:

- (1) Simpanan Tabungan
- (2) Simpanan Deposito

b) Menyalurkan dana dalam bentuk:

- (1) Kredit Investasi
- (2) Kredit Modal Kerja
- (3) Kredit Perdagangan

Karena keterbatasan yang dimiliki oleh BPR, maka ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan BPR. Larangan ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Menerima Simpanan Giro
- b) Mengikuti Kliring
- c) Melakukan Kegiatan Valuta Asing
- d) Melakukan Kegiatan Perasuransian

3) Kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing

Bank-bank asing dan bank campuran yang bergerak di Indonesia adalah jenis bank umum. Kegiatan bank asing dan bank campuran,

memiliki tugasnya sama dengan bank umum lainnya. Yang membedakan kegiatannya dengan bank umum milik Indonesia adalah mereka lebih dikhususkan dalam bidang-bidang tertentu dan ada larangan tertentu pula dalam melakukan kegiatannya.

Adapun kegiatan bank asing dan bank campuran di Indonesia dewasa ini adalah:

- a) Dalam mencari dana bank asing dan bank campuran juga membuka simpanan giro dan simpanan deposito, namun dilarang menerima simpanan dalam bentuk tabungan.
- b) Dalam hal pemberian kredit yang diberikan lebih diarahkan ke bidang-bidang tertentu saja seperti dalam bidang:
 - (1) Perdagangan Internasional
 - (2) Bidang Industri dan Produksi
 - (3) Penanaman Modal Asing/Campuran
 - (4) Kredit yang tidak dapat dipenuhi oleh bank swasta nasional.
- c) Sedangkan khusus untuk jasa-jasa bank lainnya dapat dilakukan oleh bank umum campuran dan asing sebagaimana layaknya bank umum yang ada di Indonesia seperti berikut ini :
 - (1) Jasa Transfer
 - (2) Jasa Kliring
 - (3) Jasa Inkaso
 - (4) Jasa Jual Beli Vauta Asing
 - (5) Jasa Ban Crad (kartu kredit)
 - (6) Jasa Bank Dreaft

- (7) Jasa Safe Deposit Box
- (8) Jasa Pembukaan dan Pembayaran L/C
- (9) Jasa Bank Garansi
- (10) Jasa Bank Notes
- (11) Jasa Jual Beli Traveller Cheque
- (12) Dan jasa bank umum lainnya.

2. Kredit

a. Pengertian Kredit

Dalam bahasa latin kredit berarti credere artinya percaya. Pemberi kredit (kreditur) percaya kepada penerima kredit (debitur) bahwa kredit yang disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Bagi debitur, kredit yang diterima merupakan kepercayaan, yang berarti menerima amanah sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu. Pengertian kredit pada pasal 1 angka 11 Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Menurut Kasmir, (2012, hal. 82) menyatakan bahwa :

“Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”.

Sedangkan menurut menurut Thamrin, (2012, hal. 164) menyatakan bahwa

“Kredit diartikan sebagai kepercayaan. Maksud dari percaya disini adalah ia percaya kepada penerima kredit bahwa kredit yang disalurkan nya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan penerimaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu yang ditentukan.”

b. Kriteria Penilaian Kredit

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan harus benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penelitian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penelitian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya, seperti melalui prosedur penilaian yang benar dan sungguh-sungguh.

Dalam melakukan penilaian kriteria-kriteria serta aspek penilaian tetap sama. Biasanya kriteria penilaian yang umum harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5C dan 7P.

Menurut Kasmir, (2012, hal. 98) Faktor-faktor yang mempengaruhi pihak bank atau perusahaan gadai dalam menilai si pemohon kredit adalah:

- 1) Karakter (*character*)
Tabiat serta kemampuan si pemohon untuk memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah dijanjikan. Dalam hal karakter, ini yang diteliti adalah sifat, kebiasaan, kepribadian, cara hidup, dan keadaan keluarga.
- 2) Kemampuan (*capability*)
Kesanggupan si pemohon untuk mengembalikan pinjaman dan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban lainnya.
- 3) Modal (*capital*)
Penyelidikan terhadap modal si pemohon tidak hanya ditinjau dari segi besar kecilnya yang di tanam tetapi bagaimana penyebaran pembagian di dalam alat-alat produksi.

- 4) *Jaminan (Collateral)*
Untuk keamanan pelunasan debitur harus memberikan jaminan baik berupa barang bergerak maupun barang tidak bergerak.
- 5) *Condition*
Dalam pemberian kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi dan politik sekarang dan dimasa yang akan datang sesuai dengan sector masing-masing, serta prospek usaha dari sektor yang ia jalani.

Kemudian penilaian kredit dengan metode analisis 7 P adalah sebagai

berikut:

- 1) *Personality*
Yaitu menilai nasabah dari kepribadinya atau tingkah laku sehari-hari maupun masa lalunya. Personality juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku, dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah.
- 2) *Party*
Yaitu mengklasifikasi nasabah kedalam klasifikasi tertentu berdasarkan modal, loyalitas serta karakternya. Sehingga nasabah dapat di golongankan ke golongan tertentu dan mendapatkan fasilitas yang berbeda dari bank.
- 3) *Perpose*
Yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diambil nasabah. Tujuan pengambilan kredit ada bermacam-macam. Sebagai contoh untuk modal kerja, konsumsi, produksi dan lain sebagainya.
- 4) *Prospect*
Yaitu untuk menilai usaha nasabah di masa yang akan datang menguntungkan atau tidak atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya.
- 5) *Payment*
Yaitu merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit.
- 6) *Profitability*
Yaitu untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. Profitability di ukur dari priode ke priode apakah akan tetap sama atau semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang diperolehnya.
- 7) *Protection*
Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar usaha dan jaminan mendapat perlindungan.

Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi. Prinsip 3R. Tiga komponen dalam prinsip 3R adalah:

- 1) Tingkat pengembalian usaha (return).
- 2) Kemampuan membayar kembali (repayment).
- 3) Kemampuan menanggung resiko (risk bearing ability).

Unsur-unsur yang dibahas dalam konsep 3R telah dibahas dalam analisis aspek-aspek yang harus dipertimbangkan dalam pemberian kredit. Hanya saja konsep 3R memberikan penekanan kepada aspek financial dari analisis kredit.

c. Aspek Dalam Pemberian Kredit

Di dalam penilaian suatu kredit layak atau tidak layak untuk diberikan dapat dilakukan dengan menilai seluruh aspek yang ada. Penilaian dengan seluruh aspek yang ada dikenal dengan nama studi kelayakan usaha. Penilaian dengan model ini biasanya digunakan untuk proyek-proyek yang bernilai besar dan berjangka waktu panjang.

Menurut Kasmir, (2012, hal. 97-99) menyatakan bahwa suatu kredit layak atau tidak penilaian dapat diberikan dengan menilai suatu aspek yang ada. Aspek-aspek yang dinilai antara lain :

- 1) Aspek Yuridis/Hukum
Yang dinilai aspek ini adalah masalah legalitas badan usaha serta izin-izin yang dimiliki perusahaan yang mengajukan kredit. Penilaian dimulai dengan akte pendirian perusahaan sehingga dapat diketahui siapa-siapa pemilik dan besarnya modal masing-masing pemilik. Kemudian diteliti keabsahannya.
- 2) Aspek pemasaran
Dalam aspek ini yang kita nilai adalah permintaan terhadap produk yang dihasilkan sekarang ini dan di masa yang akan datang prospeknya bagaimana.

- 3) Aspek keuangan
Aspek ini dinilai adalah sumber-sumber dana yang dimiliki untuk membiayai usahanya dan bagaimana penggunaan dana tersebut. Disamping itu dibuatkan cash flow keuangan perusahaan yang akan memperlihatkan pendapatan dan beban-beban sehingga dapat dilihat layak atau tidaknya usaha tersebut, termasuk keuntungan yang diharapkan.
- 4) Aspek teknis/operasi
Aspek ini membahas masalah yang berkaitan dengan produksi, lokasi, dan lay out seperti kapasitas mesin yang digunakan.
- 5) Aspek manajemen
Aspek ini digunakan untuk menilai struktur organisasi perusahaan, sumber daya manusia dimiliki serta latar belakang pendidikan dan pengalaman sumber daya manusianya.
- 6) Aspek sosial ekonomi
Merupakan aspek yang menganalisis dampak yang timbul akibat adanya proyek terhadap perekonomian masyarakat secara umum seperti :
 - a) Meningkatkan ekspor barang atau menguirangi ketergantungan terhadap impor.
 - b) Mengurangi pengangguran.
 - c) Meningkatkan pendapatan masyarakat.
 - d) Tersedianya sarana dan prasarana.
 - e) Membuka isolasi daerah tertentu.

2. Prosedur Pemberian Kredit

a. Pengertian Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit dan penilaian kredit oleh dunia perbankan secara umum antar bank yang satu dengan yang lain tidak jauh berbeda. Yang menjadi perbedaan mungkin hanya terletak dari bagaimana tujuan bank tersebut serta persyaratan yang ditetapkannya dengan pertimbangan masing-masing.

Beberapa pendapat yang menulis tentang pengertian prosedur salah satunya Ardiyos, (2013, hal. 73) menyatakan bahwa: “Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan

usaha atau transaksi yang terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam”.

Sedangkan pengertian prosedur pemberian kredit menurut Kasmir, (2012, hal. 34) mengatakan bahwa : “Prosedur pemberian kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui sebelum suatu kredit diputuskan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit”.

b. Tahapan-tahapan Prosedur Pemberian Kredit

Permohonan kredit harus diajukan secara tertulis, baik permohonan baru mendapatkan kredit, permohonan tambahan kredit, permohonan perpanjangan masa berlaku kredit, maupun perubahan syarat kredit. Surat permohonan kredit biasanya berisi data yang bersifat umum yang merupakan data kualitatif termasuk informasi keuangan, jaminan, jumlah kredit yang dibutuhkan, tujuan atau keperluan, jangka waktu dan sebagainya.

Menurut Kasmir, (2012, hal. 111) dan Nafarin, (2014, hal. 9) prosedur yang harus dilengkapi anggota yang ingin mendapatkan kredit adalah :

1) Pengajuan Berkas-Berkas

Dalam hal ini pemohon kredit mengajukan permohonan kredit yang dituangkan dalam satu proposal. Kemudian dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan. Pengajuan proposal kredit berisi:

- a) Latar belakang perusahaan
- b) Maksud dan tujuan
- c) Besarnya kredit dan jangka waktu
- d) Cara pemohon mengembalikan kredit
- e) Jaminan kredit
- f) Tanda daftar perusahaan
- g) Bukti diri dari pimpinan perusahaan
- h) Fotocopy sertifikat perusahaan

- 2) Penyelidikan berkas jaminan
Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah sesuai dengan persyaratan dan sudah benar
- 3) Wawancara I
Merupakan penyelidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam, untuk meyakinkan apakah berkas-berkas sesuai dan lengkap sesuai dengan yang diinginkan.
- 4) *On The Spot*
Merupakan kegiatan pemeriksa ke lapangan dengan meminjam berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kemudian hasil on the spot dicocokkan dengan hasil wawancara I
- 5) Wawancara II
Merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan pada saat setelah dilakukan on the spot di lapangan.
- 6) Keputusan Kredit
Menentukan apakah kredit diterima atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya, biasanya keputusan kredit akan mencakup
 - a) Jumlah uang yang diterima
 - b) Jangka waktu kredit
 - c) Biaya-biaya yang harus dibayar
- 7) Pendatangan akad kredit/perjanjian lainnya
Merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan maka terlebih dulu calon nasabah mendatangi akad kredit, mengingat jaminan dengan hipotik dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu.
- 8) Realisasi Kredit
Realisasi kredit diberikan setelah pendatangan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro di bank yang bersangkutan.
- 9) Penyaluran / penarikan dana
Adalah pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit yaitu:
 - a) Sekaligus, atau
 - b) Secara bertahap

c. Tujuan Prosedur Pemberian Kredit

Pemberian kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit tersebut tidak akan terlepas dari misi bank. Adapun tujuan utama pemberian kredit menurut Kasmir, (2012, hal. 95), adalah sebagai berikut:

- 1) Mencari keuntungan Tujuan utama pemberian kredit adalah untuk memperoleh keuntungan. Hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan pada nasabah.
- 2) Membantu usaha nasabah Tujuan selanjutnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang membutuhkan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana itu maka pihak debitur dapat mengembangkan dan memperlas usahanya.
- 3) Membantu pemerintah Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin meningkatkan jumlah kegiatan ekonomi yang akan terjadi. Mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan berbagai sektor.

Sedangkan menurut Hasibuan, (2009, hal. 88) Penyaluran kredit memiliki tujuan dan manfaat. Berikut tujuan penyaluran kredit yaitu :

- 1) Memperoleh pendapatan bank dari bunga kredit.
- 2) Memanfaatkan dan memproduktifkan dana-dana yang ada.
- 3) Melaksanakan kegiatan operasional bank.
- 4) Memenuhi permintaan kredit dari masyarakat.
- 5) Memperlancar lalu lintas pembayaran.
- 6) Menambah modal kerja perusahaan.
- 7) Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

d. Unsur-unsur Pemberian Kredit

Kredit yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan didasarkan atas kepercayaan. Dalam pemberian kredit harus dilihat dari berbagai unsur-unsur kredit.

Adapun unsur-unsur pemberian kredit yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah menurut berikut Kasmir, (2012, hal. 103-105) dan Thamrin, (2013, hal.165-166):

- 1) Kepercayaan
Kepercayaan merupakan suatu keyakinan pemberian kredit bahwa kredit yang diberikan akan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu dimasa yang akan datang.

- 2) Kesepakatan
Kesepakatan merupakan suatu kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing.
- 3) Jangka waktu
Jangka waktu merupakan masa pengembalian kredit yang telah disepakati.
- 4) Risiko
Risiko merupakan suatu kemungkinan tidak tertagihnya pinjaman atau macetnya pengembalian kredit.
- 5) Balas jasa
Balas jasa merupakan suatu keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa, yang kita kenal dengan nama bunga bagi prinsip konvensional.

e. Jenis Kredit Perumahan

KPR merupakan jenis kredit yang ditawarkan bank bagi seluruh kalangan masyarakat yang ingin memiliki hunian atau rumah tinggal. Pada umumnya KPR dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi:

- 1) KPR Subsidi Merupakan jenis fasilitas yang diperuntukkan bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah atau menengah kebawah.
- 2) KPR Non Subsidi
Merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi seluruh kalangan masyarakat, terutama masyarakat menengah dan menengah keatas.

f. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit

Kredit yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Lubis, (2008) adapun faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit perumahan adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat suku bunga KPR, yaitu harga jual yang harus dibayar oleh peminjam (debitur) kepada bank yang didasarkan pada suatu perjanjian membuka KPR.

- 2) Pelayanan Nasabah (Customer Service), yaitu pendapat debitur mengenai kepuasan yang diterima debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR.

3. Suku Bunga

a. Pengertian Suku Bunga

Bunga adalah tanggungan pada pinjaman uang, yang biasanya dinyatakan dengan persentase dari uang yang dipinjamkan. Suku bunga adalah tingkat bunga yang dinyatakan dalam persen, jangka waktu tertentu (perbulan atau pertahun). Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur.

Menurut (Ismail, 2010) dalam bukunya manajemen perbankan menjelaskan pengertian atas bunga yaitu harga yang harus dibayar oleh bank dan atau nasabah sebagai balas jasa atas transaksi antara bank dan nasabah. Suku bunga menjadi daya tarik nasabah dalam menabung dan berinvestasi. Jika suku bunga tinggi masyarakat cenderung tertarik untuk menyimpan uangnya di bank tersebut, sebaliknya jika suku bunga rendah, masyarakat cenderung tidak tertarik lagi untuk menyimpan uangnya di bank.

Menurut (Kasmir, 2014), mengungkapkan bahwa bunga bank dapat diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional pada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga dapat juga sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah (yang memperoleh pinjaman) kepada bank.

Menurut (Kasmir, 2012) ada dua macam bung yang diberikan kepada nasabahnya, yaitu:

1. Bunga simpanan

Merupakan harga beli yang harus dibayar bank kepada nasabah pemilik simpanan. Bunga ini diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa, kepada nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Sebagai contoh jasa giro, bunga tabungan, dan bunga deposito.

2. Bunga pinjaman

Merupakan bunga yang dibebankan kepada peminjan (debitur) atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. Bagi bank bunga pinjaman merupakan harga jual dan contoh harga jual adalah bunga kredit.

Pengertian suku bunga adalah sebuah istilah dalam ekonomi yang menunjukkan pada penggunaan uang dan modal. Tingkat suku bunga mempunyai fungsi alokatif dalam perekonomian khususnya pengguna uang dan modal. Maksudnya tingkat suku bunga dapat dikatakan sebagai suatu balas jasa suatu alokasi terhadap si pemilik uang atau modal. Disini dapat disimpulkan bahwa Suku bunga merupakan salah satu indicator yang menjadi daya tarik nasabah untuk menyimpan uangnya di bank dengan harapan uang yang disimpan tersebut aman dan menghasilkan bunga. Semakin panjang waktu penyimpanan maka semakin tinggi pulsa bunga yang diberikan pada simpanan tersebut.

b. Fungsi Suku Bunga

pengertian suku bunga di nyatakan sebagai persentase uang pokok per unit waktu. Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur.

Adapun fungsi suku bunga adalah:

1. Sebagai daya tarik para penabung yang mempunyai dana lebih untuk diinvestasikan.
2. Suku bunga dapat digunakan sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian. Misalnya, pemerintah mendukung pertumbuhan suatu sector industri tertentu apabila perusahaan-perusahaan dari industry tersebut akan menjamin dana. Maka pemerintah memberi tingkat bunga yang lebih rendah dibandingkan sector lain.
3. Pemerintah dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang beredar. Ini berarti, pemerintah dapat mengatur sirkulasi uang dalam suatu perekonomian.

c. Jenis-Jenis Suku Bunga

ada dua jenis suku bunga:

1. Real interest rate

Koreksi atas tingkat inflasi dan didefinisikan sebagai nominal interest rate dikurangi dengan tingkat inflasi.

2. Nominal interest rate

Tingkat suku bunga yang biasanya tertera di rekening Koran dimana mereka memberikan tingkat pengembalian untuk setiap investasi yang dilakukan.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Suku Bunga

Suku bunga merupakan faktor yang sangat penting dalam aktivitas utama bank, baik suku bunga kredit, maupun simpanan, dan keduanya mempengaruhi satu sama lain. Selain adanya keterkaitan antara suku bunga simpanan dan kredit, terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi besarnya suku bunga seperti yang dikemukakan oleh Ismail (2010)”, antara lain :

- 1) Kebutuhan Dana
 - a) Keharusan
 - b) Kebutuhan
 - c) Keinginan
- 2) Persaingan Antarbank
- 3) Kebijakan pemerintah
- 4) Jangka waktu
- 5) Kualitas jaminan
- 6) Reputasi nasabah
- 7) Produk
- 8) Hubungan bank
- 9) Risiko

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep atau terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin di teliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang

lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari ilmu atau teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dihubungkan dengan variabel yang diteliti.

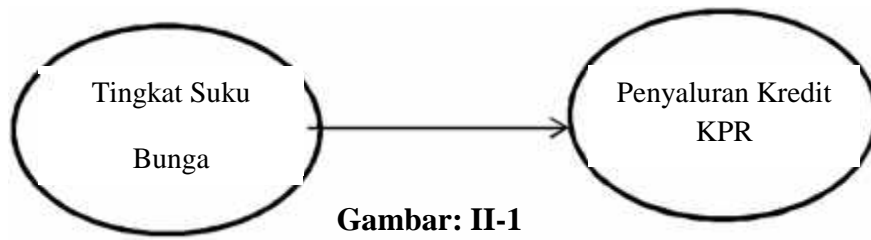
1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit

Tingkat suku bunga KPR, yaitu harga jual yang harus dibayar oleh peminjam (debitur) kepada bank yang didasarkan pada suatu perjanjian membuka KPR. Semakin besar tingkat suku bunga yang di berikan pihak bank kepada debitur maka penyaluran kredit akan semakin rendah begitu juga dengan sebaliknya jika semakin kecil tingkat suku bunga bank yang di tawarkan kepada debitur maka penyaluran kredit akan semakin meningkat.

Bunga bank sebagai balasan jasa yang diberikan bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga bagi Bank juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada Bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Bagian Bunga pinjaman merupakan harga jual dan bunga kredit merupakan contoh harga jual.

Penelitian tentang tingkat suku bunga terhadap penyaluran kredit KPR. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Barus dan Lu 2013) dan (Rosa 2015) menyimpulkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap penyaluran kredit kpr.

Dari uraian diatas dapat digambarkan hubungan tingkat suku bunga dengan penyaluran kredit KPR



Gambar: II-1

Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Penyaluran Kredit KPR

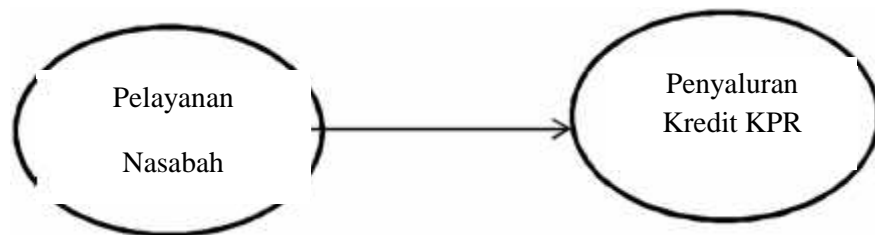
2. Pengaruh Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit

Pelayanan Nasabah (*Customer Service*), yaitu pendapat debitur mengenai kepuasan yang diterima debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR. Semakin baiknya kualitas pelayanan yang di berikan pihak bank terhadap debitur maka penyaluran kredit akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin rendahnya tingkat kualitas pelayanan yang di berikan pihak bank terhadap debitur maka semakin rendah juga penyaluran kredit yang di lakukan bank.

Pelayanan merupakan suatu pemberian suatu pemberian dari perusahaan kepada pelanggan dan kemampuan memenuhi kebutuhan yang akan menciptakan kepuasan pelanggan (Gultom, Ginting, Sembiring 2014)

Dimana dibidang jasa khususnya jasa keuangan dalam hal ini perbankan selalu memberikan pelayanan yang berkualitas yang secara langsung dapat dinilai oleh nasabah. Karena bagaimanapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor jasa (perbankan) akan secara langsung dapat dipersepsikan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan tidak hanya diberikan oleh departemen layanan pelanggan saja, tetapi juga menjadi perhatian dan tanggung jawab semua personel produksi/operasioanal bank.

Penelitian tentang pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit kpr masih beberapa dilakukan. Dalam penelitian (Huda & Wahyuni 2014) dan (Hidayah & Prabawani 2012) menyimpulkan bahwa pelayanan nasabah berpengaruh terhadap penyaluran kredit kpr.



Gambar: II-2

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penyaluran Kredit KPR

3. Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Secara Bersama-sama Terhadap Penyaluran Kredit

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Kredit merupakan penyaluran dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana. Penyaluran dana tersebut didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.

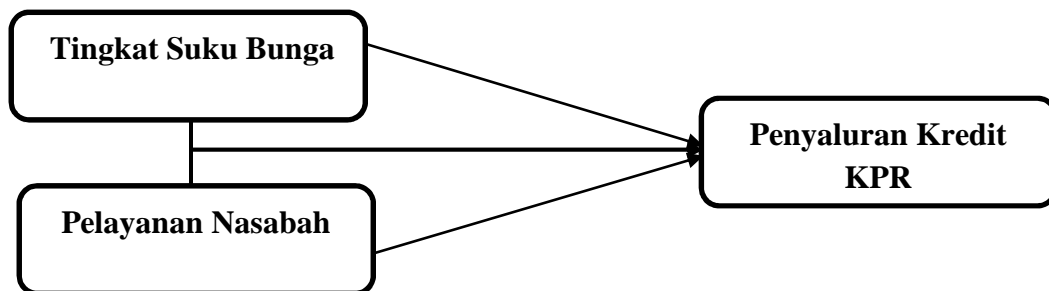
KPR merupakan jenis kredit yang ditawarkan bank bagi seluruh kalangan masyarakat yang ingin memiliki hunian atau rumah tinggal.

Dalam penyaluran kredit perumahan KPR faktor tingkat suku bunga dan faktor pelayanan nasabah merupakan faktor penentu penyaluran kredit.

Dimana semakin rendahnya tingkat suku bunga yang di tawarkan bank terhadap debitur dan semakin tingginya kualitas pelayanan yang di berikan maka penyaluran kredit akan semkin meningkat dan sebaliknya semakin tingginya tingkat suku bunga yang di tawarkan kepada debitur dan semakin rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan maka penyaluran kredit akan semakin menurun.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah memiliki berpengaruh secara bersama-sama terhadap penyaluran kredit kpr. Sebagaimana dikemukakan oleh (Barus & Lu 2013) dan (Huda & Wahyuni) yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara tingkat suku bunga dan penyaluran kredit kpr.

Dari uraian diatas, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar II.3 Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Menurut Juliandi, dkk, (2014, hal. 44) Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pernyataan yang ada padarumusan masalah penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian ini, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

1. Tingkat suku bunga (*Interest Rate*) berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan.
2. Pelayanan Nasabah (*Customer Service*) berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan.
3. Tingkat suku bunga (*Interest Rate*) dan pelayanan Nasabah (*Customer Service*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR pada Bank Sumut Medan.

BAB IV

HASIL DAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara disingkat PT Bank SUMUT didirikan di Medan pada tanggal 4 November 1961 dalam bentuk PT berdasarkan Akta Notaris Rusli Nomor 22. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 tahun 1965, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Modal dasar sebesar Rp. 100 juta dan saham yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Tingkat II se Sumatera Utara. Untuk meningkatkan modal disetor sesuai dengan kebutuhan dan perkembangannya telah terjadi beberapa kali perubahan peraturan daerah.

Bentuk Badan Hukum dirubah menjadi PT sesuai dengan akta pendirian PT Nomor 38 tahun 1999 Notaris Alina Hanum Nasution, SH pada tanggal 16 April 1999 yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman RI Nomor C - 8224HT. 01. 01 TH 99 tanggal 5 Mei 1999 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 Juli 1999 dengan modal dasar Rp. 400 milyar. Dasar perubahan bentuk hukum dan modal dasar sebelumnya telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 2 tahun 1999. Modal dasar ditingkatkan menjadi Rp. 500 Milyar, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan

akta Nomor 31 tanggal 15 Desember 1999. PT. Bank SUMUT merupakan bank non devisa yang kantor pusatnya beralamatkan di Jalan Imam Bonjol No. 18 Medan.

Dalam tahun 2005, bank telah menambah 1 kantor cabang, 3 kantor cabang pembantu, 18 kantor kas dan 7 unit ATM, sedangkan kas mobil dan payment point tidak berubah sehingga 31 Desember 2005 bank telah memiliki 20 kantor cabang, 8 kantor cabang pembantu, 37 kantor kas, 15 kas mobil, 1 payment point dan 30 unit ATM.

a. Visi PT. Bank SUMUT

Visi dari PT. Bank SUMUT adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunandaerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Dalam menjalani kehidupannya, PT. Bank SUMUT telah berusaha untuk mewujudkan visinya dengan cara memberikan bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu berupa bantuan beasiswa kepada anak yatim, bantuan kepada anak-anak yang berada di panti asuhan, bantuan kepada orang tua yang berada dip anti jompo, bantuan kepada fakir miskin serta turut berpartisipasi dalam pembangunan rumah ibadah dan kegiatan akademis, dan kegiatan kemasyarakatan lainnya.

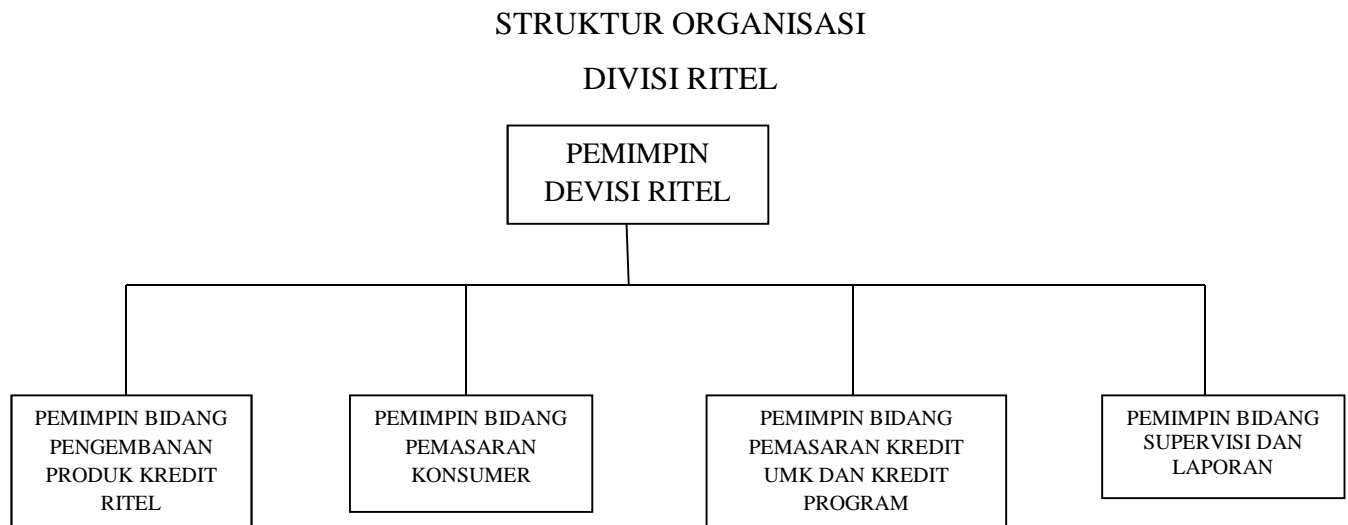
b. Misi PT. Bank SUMUT

Adapun yang menjadi misi PT. Bank SUMUT adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada

prinsip-prinsip *compliance*. Sebagai alat kelengkapan Otonomi Daerah di bidang Perbankan, PT. Bank SUMUT berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas Daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum seperti dimaksudkan pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, tentang perbankan sebagaimana dirubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, struktur organisasi harus didesain sesuai dengan tingkat kebutuhan dan keadaan perusahaan agar seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dipergunakan secara optimal. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Dalam Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) sebagai berikut:



Gambar IV.1

Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Devisi Ritel Kantor Pusat Medan

Sumbetr: PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dideskripsikan dengan menggunakan pendekatan asosiatif bertujuan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun kelas peristiwa pada waktu tertentu. Pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengerahui hubungan maupun pengaruh antara variable bebas dengan variable terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk variable (X_1), 10 pertanyaan untuk variable (X_2), dan 10 pertanyaan untuk (Y), dimana yang menjadi variable X_1 adalah tingkat suku bunga, yang menjadi variable X_2 adalah pelayanan nasabah. Dan yang menjadi variable Y adalah penyaluran kredit kpr. Angket

ini diberikan kepada 100 orang debitur yang melakukan kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan sebagai sample penelitian dan kemudian ditabulasi, dan diolah dengan menggunakan penelitian program SPSS 23.00, selanjutnya data penelitian dideskripsikan melalui data primer berupa angket yang telah diuji dan disajikan dalam bentuk table frekuensi dan disimpulkan sesuai table berikut di bawah ini:

3. Karakter Responden

Dalam penyebaran angket yang penulis lakukan terhadap 100 orang debitur pasti memiliki perbedaan baik itu secara umur, jenis kelamin, ataupun smester. Maka dari itu perlu adanya pengelompokan untuk masing-masing identitas untuk para responden. Data kuesioner yang disebarakan diperoleh beberapa karakteristik responden yakin sebagai berikut:

a. Umur

Tabel IV.1
Karakteristi Responden

Umur

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 20-35Tahun | 32 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| 36-51Tahun | 42 | 42.0 | 42.0 | 74.0 |
| >52Tahun | 26 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Hasil Pengelolahan Data SPSS versi 23.00

Berdasarkan data table IV.1 diatas dilihat menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data umur, responden memiliki umur pada kelompok umur dengan rentang 20-35 tahun sebanyak 32 orang, pada kelompok usia 36-51 tahun sebanyak 42 orang, dan pada kelompok usia >52 tahun sebanyak 26 orang pada PT. Bank Sumut Medan,

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik umur responden didominasi pada kelompok dengan rentan umur 36-51 tahun sebanyak 42 orang pada PT. Bank Sumut Medan dikarenakan nasabah yang berjenjang umur 36-51 tahun cenderung lebih sering membutuhkan jasa bank yang sudah menjadi kebutuhan, seperti rumah.

b. Jenis Kelamin

Tabel IV.2
Karakteristi Responden

JenisKelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-laki | 67 | 67.0 | 67.0 | 67.0 |
| Perempuan | 33 | 33.0 | 33.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 23.00

Berdasarkan data table IV.2 diatas, menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data jenis kelamin, mayoritas responden pada

penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 67 orang (67%) dan minoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (33%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih banyak didominasi pada jenis kelamin laki-laki pada PT. Bank Sumut yang berarti para nasabah laki-laki tertarik dengan suku bunga yang jangkau, pelayanan dan proses yang mudah, dimana para nasabah perempuan kurang mengetahui produk tersebut.

c. Pekerjaan

Tabel IV.3
Karakteristi Responden

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS | 21 | 21.0 | 21.0 | 21.0 |
| | Profesional | 38 | 38.0 | 38.0 | 59.0 |
| | Wiraswasta | 41 | 41.0 | 41.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Berdasarkan data table IV.3 diatas berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden pada wiraswasta sebanyak 45 orang (45%) dan minoritas responden pada PNS dan 21 orang (21%). Dan pekerja professional responden memiliki 38 orang (38%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas dalam penelitian ini lebih didominasi pada pekerja wiraswasta sebanyak 41 orang, yang dikarenakan pegawai swasta, mereka yang memiliki usaha dengan menjadikan investasi ataupun kebutuhan dan beberapa lainnya mampu memenuhi syarat penyaluran kredit kepemilikan rumah. Sedangkan minoritas terdapat pada responden PNS sebanyak 21 orang dikarenakan pada PT. Bank Sumut PNS memiliki produk khusus untuk para PNS yang dinamakan kredit multi guna untuk memenuhi kebutuhan konsumtif meliputi untuk memenuhi kebutuhan investasi seperti membeli rumah atau tanah, lalu kebutuhan modal kerja, dan investasi lainnya. Dana pada pekerja profesional seperti pengacara, dokter, ataupun hakim memiliki dana responden 38 orang dikarenakan kebutuhan untuk memiliki rumah sebagai investasi.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi dalam variabel penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu Tingkat Suku Bunga (X_1), Pelayanan Nasabah (X_2), dan Penyaluran Kredit KPR (Y). Deskripsi dari setiap pernyataan akan menampilkan opsi jawaban dengan penelitian skala likert yaitu semua pernyataan yang dijawab oleh responden mendapatkan bobot nilai.

a. Variabel Tingkat Suku Bunga (X_1)

Berikut dibawah ini merupakan deskripsikan penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variable Tingkat Suku Bunga (X_1) yang dirangkumkan dan ditabulasi dalam table frekuensi sebagai berikut

Tabel IV.4

Penyajian Data Variabel Tingkat Suku Bunga (X_1)

| NO | Jawaban | | | | | | | | | | | |
|----|---------|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|--------|-----|
| | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 36 | 36.0 | 43 | 43.0 | 17 | 17.0 | 2 | 2.0 | 2 | 2.0 | 100 | 100 |
| 2 | 22 | 22.0 | 52 | 52.0 | 23 | 23.0 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 3 | 14 | 14.0 | 14 | 14.0 | 44 | 44.0 | 19 | 19.0 | 9 | 9.0 | 100 | 100 |
| 4 | 4 | 4.0 | 18 | 18.0 | 42 | 42.0 | 25 | 25.0 | 11 | 11.0 | 100 | 100 |
| 5 | 23 | 23.0 | 45 | 45.0 | 19 | 19.0 | 9 | 9.0 | 4 | 4.0 | 100 | 100 |
| 6 | 14 | 14.0 | 54 | 54.0 | 18 | 18.0 | 10 | 10.0 | 4 | 4.0 | 100 | 100 |
| 7 | 31 | 31.0 | 31 | 31.0 | 19 | 19.0 | 16 | 16.0 | 3 | 3.0 | 100 | 100 |
| 8 | 20 | 20.0 | 39 | 39.0 | 21 | 21.0 | 11 | 11.0 | 9 | 9.0 | 100 | 100 |
| 9 | 18 | 18.0 | 35 | 35.0 | 16 | 16.0 | 16 | 16.0 | 15 | 15.0 | 100 | 100 |
| 10 | 9 | 9.0 | 23 | 23.0 | 27 | 27.0 | 28 | 28.0 | 13 | 13.0 | 100 | 100 |

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Dari tabel diatas terlihat bahwa persentase jawaban dari nasabah PT. Bank SUMUT, mayoritas jawaban dari responden setuju hal ini berarti angket yang disebar kepada responden bernilai baik karena para nasabah memahami sistem yang ada dalam PT. Bank SUMUT. Berikut dijelaskan tanggapan para responden nasabah terhadap pernyataan – pernyataan diatas.

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden pada table IV.4 diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Terdapat 43 orang responden nasabah yang setuju bahwa tingkat suku bunga PT. Bank SUMUT dalam kredit kepemilikan rumah terjangkau, 36 orang lainnya berpendapat sangat setuju dan 17 orang lainnya kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank SUMUT dalam kredit kepemilikan rumah tidak terjangkau, sementara ada 2 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 2 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 52 orang responden nasabah yang setuju bahwa tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT sudah di tetapkan, 23 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti mereka tidak mengetahui berapa tingkat suku bunga yang sudah di tetapkan oleh PT. Bank SUMUT, dan 22 orang lainnya menjawab sangat setuju, sementara ada 3 orang lainnya yang tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 44 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak sesuai dengan kebutuhan debitur, 19 orang lainnya berpendapat tidak setuju dan 14 orang lainnya sangat setuju yang berarti tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank SUMUT sesuai dengan kebutuhan debitur, dan ada 14 orang lainnya yang setuju sementara ada 9 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 42 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak sesuai dengan keadaan ekonomi saat ini, 25 orang lainnya berpendapat tidak setuju dan 18 orang lainnya setuju bahwa tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank SUMUT dalam kredit kepemilikan sesuai dengan keadaan ekonomi saat ini, sementara ada 11 orang lainnya yang sangat tidak setuju dan ada 4 orang lainnya yang sangat setuju akan hal tersebut.

Terdapat 45 orang responden nasabah yang setuju bahwa tingkat suku bunga PT. Bank SUMUT relative stabil, 23 orang lainnya berpendapat sangat setuju dan 19 orang lainnya kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak menarik dan relative stabil, sementara ada 9 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 4 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 54 orang responden nasabah yang setuju bahwa suku bunga PT. Bank SUMUT dapat diterima debitur, 18 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak dapat diterima debitur, dan ada 14 orang lainnya yang sangat setuju sementara ada 10 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 4 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 31 orang responden nasabah yang sangat setuju bahwa tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT lebih

murah dibandingkan bank lainnya, 31 orang lainnya berpendapat setuju dan 19 orang lainnya kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak murah di bandingkan beberapa bank lainnya, sementara ada 16 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 3 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 39 orang responden nasabah yang setuju bahwa tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT sangat bersaing dengan bank lainnya, 21 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak bersaing dengan bank lainnya, dan 20 orang lainnya sangat setuju sementara ada 11 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 9 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 35 orang responden nasabah yang setuju bahwa PT. Bank SUMUT memberikan tingkat suku bunga lebih sesuai dengan manfaat yang didapatkan debitur, 18 orang lainnya berpendapat sangat setuju dan 16 orang lainnya kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak sesuai dengan manfaat yang didapatkan debitur, sementara ada 16 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 15 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 28 orang responden nasabah yang tidak setuju bahwa PT. Bank SUMUT sebagai mitra kredit kepemilikan rumah, 27 orang lainnya

berpendapat kurang setuju yang berarti tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan PT. Bank SUMUT tidak mempengaruhi nasabah untuk menggunakan Bank Sumut sebagai mitra kredit kepemilikan rumah dan 23 orang lainnya setuju bahwa tingkat suku bunga yang di tawarkan PT. Bank SUMUT mempengaruhi nasabah yang menggunakan bank sumut sebagai mitra kredit kepemilikan rumah, sementara ada 14 orang lainnya yang sangat tidak setuju dan ada 9 orang lainnya yang tidak setuju akan hal tersebut.

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variable Tingkat Suku Bunga (X_1) diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 54 responden (54,0%) pada pernyataan tentang tingkat suku bunga kredit kepemilikan rumah yang ditawarkan Bank Sumut dapat diterima debitur.

b. Variabel Pelayanan Nasabah (X_2)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian Pelayanan Nasabah (X_2) yang dirangkum dan ditabulasi dalam table frekuensi sebagai berikut:

Tabel IV.5
Penyajian Data Variabel Pelayanan Nasabah (X₂)

| NO | Jawaban | | | | | | | | | | | |
|----|---------|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|--------|-----|
| | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 12 | 12.0 | 49 | 49.0 | 20 | 20.0 | 14 | 14.0 | 5 | 5.0 | 100 | 100 |
| 2 | 11 | 11.0 | 38 | 38.0 | 33 | 33.0 | 15 | 15.0 | 3 | 3.0 | 100 | 100 |
| 3 | 17 | 17.0 | 26 | 26.0 | 42 | 42.0 | 14 | 14.0 | 1 | 1.0 | 100 | 100 |
| 4 | 8 | 8.0 | 51 | 51.0 | 25 | 25.0 | 5 | 5.0 | 8 | 8.0 | 100 | 100 |
| 5 | 14 | 14.0 | 39 | 39.0 | 34 | 34.0 | 11 | 11.0 | 2 | 2.0 | 100 | 100 |
| 6 | 13 | 13.0 | 32 | 32.0 | 37 | 37.0 | 14 | 14.0 | 4 | 4.0 | 100 | 100 |
| 7 | 10 | 10.0 | 21 | 21.0 | 40 | 40.0 | 22 | 22.0 | 7 | 7.0 | 100 | 100 |
| 8 | 18 | 18.0 | 50 | 50.0 | 11 | 11.0 | 17 | 17.0 | 4 | 4.0 | 100 | 100 |
| 9 | 11 | 11.0 | 28 | 28.0 | 37 | 37.0 | 19 | 19.0 | 5 | 5.0 | 100 | 100 |
| 10 | 7 | 7.0 | 27 | 27.0 | 32 | 32.0 | 24 | 24.0 | 10 | 10.0 | 100 | 100 |

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Dari tabel diatas terlihat bahwa persentase jawaban dari nasabah PT. Bank SUMUT, mayoritas jawaban dari responden setuju hal ini berarti angket yang disebar kepada responden bernilai baik karena para nasabah memahami sistem yang ada dalam PT. Bank SUMUT. Berikut dijelaskan tanggapan para responden nasabah terhadap pernyataan – pernyataan diatas.

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden pada table IV.5 diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Terdapat 49 orang responden nasabah yang setuju bahwa PT. Bank SUMUT memberikan pelayanan sangat baik, 20 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian nasabah tidak merasakan adanya kemampuan PT. Bank SUMUT dalam memberikan pelayanan yang sangat baik, dan ada 14 orang

lainnya tidak setuju, sementara ada 12 orang lainnya yang sangat setuju dan ada 5 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 38 orang responden nasabah yang setuju bahwa kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT karena adminitrasi dan transaksinya cepat, dan mudah, 33 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti adminitrasi dan trasksi PT. Bank SUMUT yang dilakukan lama dan tidak mudah, dan 15 orang lainnya tidak setuju, sementara ada 11 orang lainnya yang sangat setuju dan ada 3 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 42 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa petugas PT. Bank SUMUT tidak memperhatikan keluhan debiturnya, 26 orang lainnya berpendapat setuju bahwa petugas PT. Bank SUMUT memperhatikan keluhan debiturnya, dan ada 17 orang lainnya sangat setuju, sementara ada 14 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 1 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 51 orang responden nasabah yang setuju bahwa ketanggapan petugas PT. Bank SUMUT dalam memahami kebutuhan pelanggan sangat memuaskan, 25 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti ketanggapan petugas PT. Bank SUMUT dalam memahami kebutuhan pelanggan tidak memuaskan, dan ada 8 orang lainnya sangat setuju, sementara ada 8 orang lainnya yang sangat tidak setuju dan ada 5 orang lainnya yang tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 39 orang responden nasabah yang setuju bahwa PT. Bank SUMUT memberikan jaminan keamanan dan rasa nyaman yang baik yang dirasakan oleh

pelanggan, 34 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian responden PT. Bank SUMUT nasabah tidak merasakan jaminan keamanan dan rasa nyaman yang baik yang dirasakan oleh pelanggan, dan ada 14 orang lainnya sangat setuju, sementara ada 11 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 2 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 37 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa sebagian besar responden petugas PT. Bank SUMUT tidak memberikan jaminan atas kredit kepemilikan rumah, 32 orang lainnya berpendapat setuju bahwa PT. Bank SUMUT memberikan jaminan atas kredit kepemilikan rumah, dan ada 14 orang lainnya tidak setuju, sementara ada 13 orang lainnya yang sangat setuju dan ada 4 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 40 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa sebagian responden melihat keaktifan petugas PT. Bank SUMUT tidak meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan debitur, dan 22 orang lainnya tidak setuju, dan ada 21 orang lainnya menyatakan setuju bahwa keaktifan petugas dalam meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan debitur sangat baik, sementara ada 10 orang lainnya yang sangat setuju dan ada 7 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 50 orang responden nasabah yang setuju bahwa sikap petugas PT. Bank SUMUT dalam menghargai setiap debitur dalam proses kredit kepemilikan rumah dapat diandalkan, 18 orang lainnya menyatakan sangat setuju, dan ada 17 orang lainnya tidak setuju, sementara 11 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden merasa sikap petugas PT. Bank SUMUT

tidak menghargai setiap debitur dalam proses kredit kepemilikan rumah juga tidak dapat diandalkan, ada 4 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 37 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti sebagian besar responden persyaratan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT tidak mudah, 28 orang lainnya setuju bahwa persyaratan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT mudah, dan ada 19 orang lainnya tidak setuju, sementara ada 11 orang lainnya yang sangat setuju dan ada 5 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 32 orang responden nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa sebagian besar responden kredit kepemilikan rumah di PT. Bank SUMUT tidak bernuansa nyaman dan ramah-tamah, 27 orang lainnya berpendapat setuju bahwa nasabah memilih kredit kepemilikan rumah di PT. Bank SUMUT karena nuansa nyaman dan ramah-tamah, dan ada 24 orang lainnya tidak setuju, sementara ada 10 orang lainnya yang sangat tidak setuju dan ada 7 orang lainnya yang sangat setuju akan hal tersebut.

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variable Pelayanan Nasabah (X_2) diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 51 responden (51,0%). Pada pernyataan ketanggapan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan sangat memuaskan.

c. Variabel Penyaluran Kredit KPR (Y)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variable Penyaluran Kredit KPR (Y) yang dirangkum didalam table frekuensi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.6
Penyajian Data Variabel Penyaluran Kredit KPR (Y)

| NO | Jawaban | | | | | | | | | | | |
|----|---------|-----|----|------|----|------|----|------|-----|------|--------|-----|
| | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 0 | 0 | 49 | 49.0 | 41 | 41.0 | 9 | 9.0 | 1 | 1.0 | 100 | 100 |
| 2 | 0 | 0 | 46 | 46.0 | 42 | 42.0 | 12 | 12.0 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 3 | 4 | 4.0 | 45 | 45.0 | 31 | 31.0 | 16 | 16.0 | 4 | 4.0 | 100 | 100 |
| 4 | 2 | 2.0 | 20 | 20.0 | 27 | 27.0 | 40 | 40.0 | 11 | 11.0 | 100 | 100 |
| 5 | 0 | 0 | 23 | 23.0 | 13 | 13.0 | 54 | 54.0 | 10 | 10.0 | 100 | 100 |
| 6 | 2 | 2.0 | 25 | 25.0 | 30 | 30.0 | 37 | 37.0 | 6 | 6.0 | 100 | 100 |
| 7 | 2 | 2.0 | 44 | 44.0 | 34 | 34.0 | 19 | 19.0 | 1 | 1.0 | 100 | 100 |
| 8 | 1 | 1.0 | 31 | 31.0 | 25 | 25.0 | 31 | 31.0 | 12 | 12.0 | 100 | 100 |
| 9 | 6 | 6.0 | 14 | 14.0 | 31 | 31.0 | 31 | 31.0 | 18 | 18.0 | 100 | 100 |
| 10 | 0 | 0 | 40 | 40.0 | 29 | 29.0 | 23 | 23.0 | 8 | 8.0 | 100 | 100 |

Dari tabel diatas terlihat bahwa persentase jawaban dari nasabah PT. Bank SUMUT, mayoritas jawaban dari responden setuju hal ini berarti angket yang disebar kepada responden bernilai baik karena para nasabah memahami sistem yang ada dalam PT. Bank SUMUT. Berikut dijelaskan tanggapan para responden nasabah terhadap pernyataan – pernyataan diatas. Berdasarkan tabulasi diatas data jawaban responden variable Y (penyaluran Kredit KPR) diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Terdapat 49 orang responden nasabah yang setuju bahwa menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT dapat menunjang aktifitas sehari-hari nasabah, 41 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT tidak

menunjang aktivitas saya sehari-hari, sementara ada 9 orang lainnya yang tidak setuju dan ada 1 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 46 orang responden nasabah yang setuju bahwa kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT sudah menjadi kebutuhan nasabah, 42 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT tidak menjadi kebutuhan nasabah, sementara ada 12 orang lainnya yang tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 45 orang responden nasabah yang setuju bahwa kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT prosesnya cepat, 31 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden yang menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT prosesnya tidak cepat, dan 16 orang lainnya tidak setuju, sementara ada 4 orang lainnya yang sangat tidak setuju dan ada 4 orang lainnya yang sangat setuju akan hal tersebut.

Terdapat 40 orang responden nasabah yang tidak setuju bahwa kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT karena persyaratannya tidak mudah, dan mudah, 27 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden yang menggunakan kredit kepemilikan PT. Bank SUMUT persyaratannya tidak mudah, dan 20 orang lainnya setuju bahwa nasabah menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank Sumut persyaratannya mudah, sementara ada 11 orang lainnya yang sangat tidak setuju dan ada 2 orang lainnya yang sangat setuju akan hal tersebut.

Terdapat 54 orang responden nasabah yang tidak setuju bahwa responden tidak mencari informasi kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT karena

nasabah tidak memutuskan menjadi debitur , 23 orang lainnya berpendapat setuju bahwa nasabah mencari informasi tentang kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT sebelum menjadi debitur, dan 13 orang lainnya kurang setuju yang berarti bahwa sebagian besar responden tidak mencari informasi tentang kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT sebelum memutuskan menjadi debitur, dan ada 10 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 37 orang responden nasabah yang tidak setuju bahwa kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT tidak meringankan debitur , 30 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT tidak meringankan debitur, dan 25 orang lainnya setuju bahwa menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT meringankan debitur, sementara 6 orang lainnya sangat tidak setuju dan ada 2 orang lainnya yang sangat setuju akan hal tersebut.

Terdapat 44 orang responden nasabah yang setuju bahwa responden yakin dalam memilih kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT, 34 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti bagian responden tidak yakin dalam memilih kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT, dan ada 19 orang lainnya tidak setuju dan sementara 2 orang lainnya sangat setuju , dan ada 1 orang lainnya yang sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Terdapat 54 orang responden nasabah yang setuju bahwa menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT karena tingkat suku bunga yang dapat di jangkau nasabah,31 orang lainnya tidak setuju, dan 25 orang lainnya berpendapat kurang setuju yang berarti sebagian besar responden menggunakan kredit

kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT karena tingkat suku bunganya yang tidak terjangkau, sementara 12 orang lainnya sangat tidak setuju dan ada 1 orang lainnya yang sangat sangat setuju akan hal tersebut.

Terdapat 31 orang nasabah yang kurang setuju yang berarti bahwa sebagian responden tidak selalu menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT setiap pembelian rumah, 31 orang lainnya menjawab tidak setuju dan 18 orang lainnya menjawab sangat tidak setuju, sementara 14 orang lainnya menjawab setuju bahwa setiap pembelian rumah debitur selalu menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT dalam membeli rumah.

terdapat 40 nasabah yang setuju bahwa kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT sangat bermanfaat bagi debitur, 29 orang lainnya menjawab kurang setuju yang berarti bahwa sebagian besar responden menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank SUMUT tidak bermanfaat bagi debitur, sementara 23 orang lainnya menjawab tidak setuju dan ada 8 orang lainnya menjawab sangat tidak setuju akan hal tersebut.

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang Penyaluran Kredit KPR (Y) diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab tidak setuju sebanyak 54 responden (54,0%). Pada pernyataan saya mencari informasi tentang kredit KPR di Bank Sumut sebelum memutuskan untuk menjadi debitur.

5. Analisis Data

Bagian ini adalah menganalisis data yang berasal dari data sebelumnya atau subbab yang merupakandeskripsi data. Data yang dianalisis dimuali dari asumsu-asumsi yang digunakan untuk suatu statistic tertentu dengan melakukan pengujian hipotesis untuk pengambilan kesimpulan.

1) Regresi Linear Berganda

Tabel IV.7
Hasil Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized | | Standardized | T | Sig. |
|----------------------|----------------|------------|--------------|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 |
| PelayananNasabah(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 18.00

$$Y = 16.813 + 0,253X_1 + 0,120X_2$$

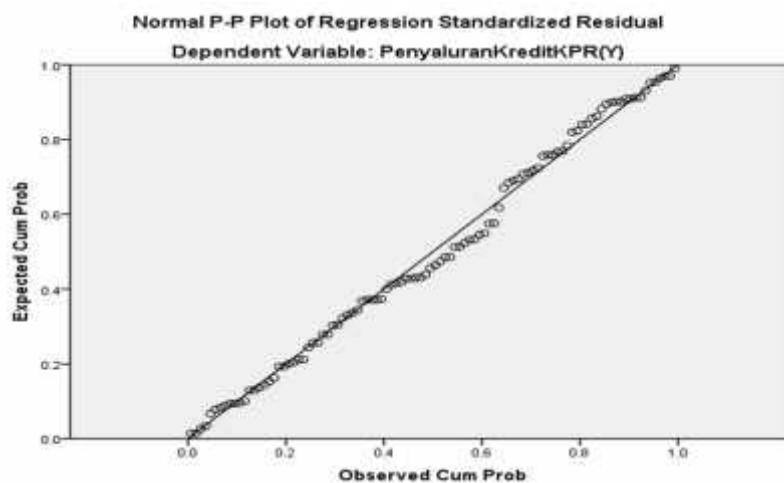
Persamaan diatas memperlihatkan bahwa semua variabel X (Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah) memiliki koefisien yang efektif, bahwa seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (Penyaluran Kredit KPR). Model penelitian ini dalam bentuk persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah diasumsikan sama dengan nol, maka penyaluran kredit KPR sebesar 16.813.

- 2) Jika tingkat suku bunga ditingkatkan 100% maka akan diikuti dengan peningkatan penyaluran kredit KPR sebesar 0,253 atau 25,3%.
- 3) Jika pelayanan nasabah ditingkatkan 100% maka akan diikuti dengan peningkatan penyaluran kredit KPR sebesar 0,120 atau 12,0%.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS 23.00 maka diketahui uji normalitas menggunakan metode P-P plot adalah sebagai berikut:



Gambar IV.2
Uji Normalitas Menggunakan Metode P-P Plot

Dari gambar IV.1 mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu titik-titik telah membentuk dan mengikuti garis diagonal pada gambar, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data telah berdistribusi secara normal.

Tabel IV.8
Uji Mormalitas
Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.38005288 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .061 |
| | Positive | .061 |
| | Negative | -.047 |
| Test Statistic | | .061 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari table diatas dapat diketahui bahwa nilai kolmogrov-smirnov variabel tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah telah terdistribusi secara normal karena masing-masing variabel memiliki profitabilitas lebih dari 0,05 (5%). Nilai variabel yang memenuhi standar yang ditetapkan dapat dilihat dari baris asymp.sig. (2-tailed). dari table tersebut terdapat nilai asymp. Sig. (2-tailed)

=0,200. Dari table tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai asymp.sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel telah terdistribusi secara normal.

b) Uji Multikolininer

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerali yang kuat antara variabel independen.

Tabel IV.9
Uji Multikolinieritas

| Model | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. | Collinearity | |
|----------------------|----------------|------------|--------------|-------|------|--------------|-------|
| | Coefficients | | Coefficients | | | Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 | | |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 | .702 | 1.424 |
| PelayananNasabah(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 | .702 | 1.424 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

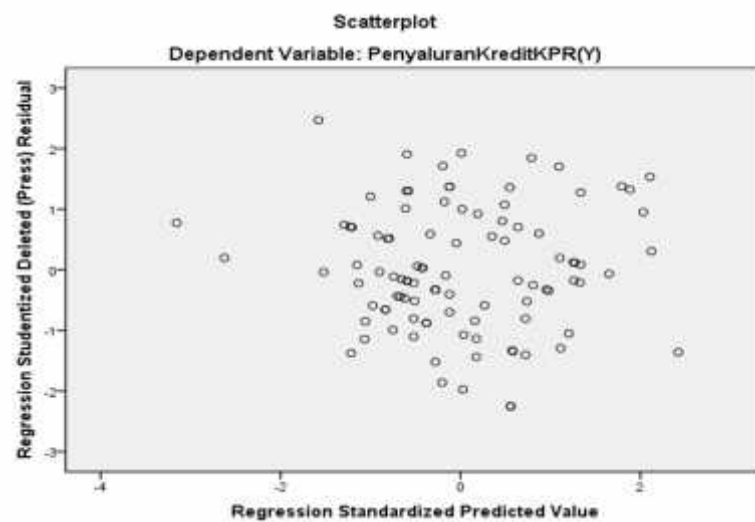
Jika dilihat pada tabel IV.12 diatas, dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yakni tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan memiliki nilai VIF 1,424. Ini berarti kedua variabel independen tersebut memiliki nilai VIF dalam batasan torelansi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5). Sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini.

c) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model ini regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka

disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik ada yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi Heterokedastisitas. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.



Gambar IV.3

Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Gambar IV.2 memperhatikan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi ini.

2) Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Dengan menggunakan program SPSS 23.00 pengujian dilakukan menggunakan signifikan level tarafnya 0,05 + (= 5%). Nilai untuk $N = 100 - 2 = 98$ adalah nilai $t_{tabel} 1,661$.

a) Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit

Tabel IV.10
Hasil Uji t Variabel X1 Terhadap Y

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 |
| PelayananNasabah(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Dari data diatas dan pengelolaan SPSS 23.00 dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 2,907 \text{ dan } t_{tabel} 1,661$$

Bentuk pengujiannya :

H_0 : $r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

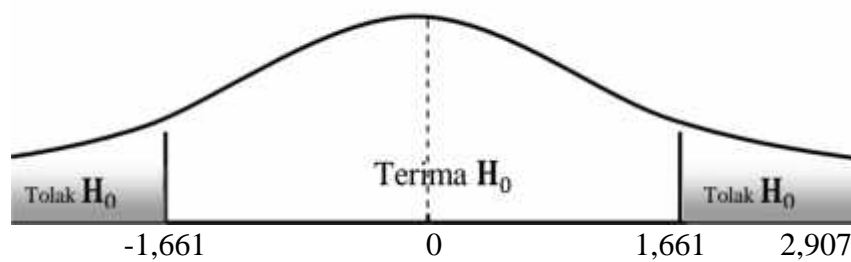
H_0 $r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$, $df = n-k$

H_0 ditolak jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

Kriteria pengujian hipotesis:



Gambar IV.4
Kriteria Pengujian Uji T Hipotesis 1

Berdasarkan hasil pengujian diatas pengaruh antara variabel tingkat suku bunga (X_1) terhadap penyaluran kredit KPR (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,907 dan perolehan nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dengan artian bahwa $t_{hitung} 2,907 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel tingkat suku bunga (X_1) terhadap variabel penyaluran kredit KPR (Y) Bank Sumut Medan.

b) Pengaruh Pelayanan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian

Tabel IV.11
Hasil Uji t Variabel X2 Terhadap Y

| Model | Unstandardized | | Standardized | T | Sig. |
|----------------------|----------------|------------|--------------|-------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 |
| PelayananNasabah(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Dari data diatas dan pengolahan SPSS 23.0 dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 1,489 \text{ dan } t_{tabel} = 1,661$$

Bentuk pengujiannya :

H_0 : $r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

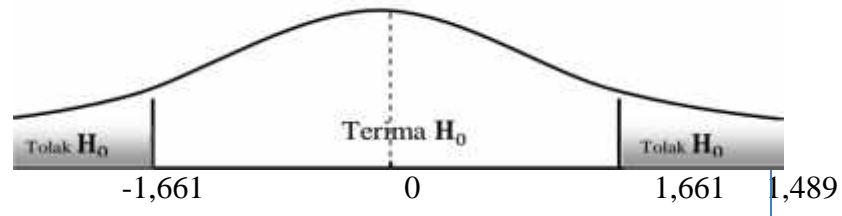
H_0 $r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$, $df = n-k$

H_0 ditolak jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

Kriteria Pengujian Hipotesis:



Gambar IV.5
Kreteria Pengujian Uji T Hipotesis 2

Berdasarkan hasil pengujian diatas pengaruh antara variabel pelayanan nasabah (X_2) terhadap penyaluran kredit KPR (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 1,489 dan perolehan nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dengan arti bahwa $t_{hitung} 1,489 < t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,140 > 0,05$. Maka H_0 diterima H_a ditolak maka variabel promosi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KPR.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah secara simultan terhadap penyaluran kredit KPR. Langkah untuk melakukan uji F adalah menentukan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} perhitungannya yaitu $F_{tabel} dk = 100 - 2 - 1 = 97$, 5%. Maka $F_{tabel} = 3,090$.

Tabel IV.12
Hasil Output Uji F Variabel X_1 , X_2 , dan Y

| ANOVA ^b | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 255.459 | 2 | 127.730 | 10.954 | .000 ^a |
| Residual | 1131.051 | 97 | 11.660 | | |
| Total | 1386.510 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), PelayananNasabah(X_2), TingkatSukuBunga(X_1)

b. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

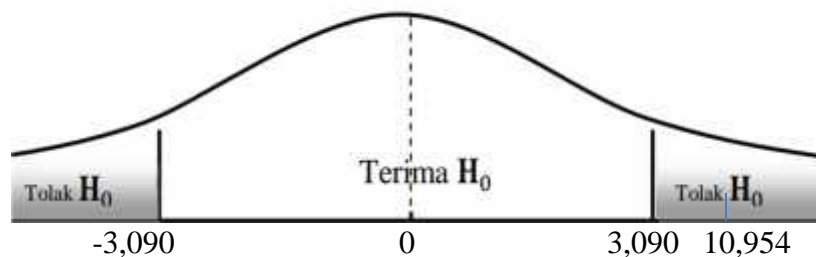
Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Dari data diatas dan pengelolaan SPSS 23.00 dapat diketahui:

$$F_{hitung} = 10.954$$

$$F_{tabel} = 3,090$$

Kreteria pengujian hipotesis:



Gambar IV.6
Kreteria Pengujian Uji F Hipotesis

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 10.954 dengan tingkat signifikan 0,000 sedangkan F_{tabel} 3,090 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $10.954 > 3,090$ artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap penyaluran kredit KPR di PT Bank Sumut Medan.

3) Koefisien determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui presentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya koefisien determinasi ini dinyatakan dalam bentuk presentase (%) untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh kualitas produk dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR maka dapat diketahui melalui uji determinasi. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square sebagai mana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.13
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change | |
| 1 | .429 ^a | .184 | .167 | 3.415 | .184 | 10.954 | 2 | 97 | .000 | 1.249 |

a. Predictors: (Constant), PelayananNasabah(x2), tingkatsukubunga(x1)

b. Dependent Variable: penyalurankreditKPR(y)

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.00

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R_{square} sebesar 0,184. Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh antara tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR. Maka diketahui melalui uji koefisien determinasi seperti berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,184 \times 100\% \\
 &= 18,4\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,184. Hal ini berarti 18,4% variasi variabel penyaluran kredit KPR (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2). Sedangkan sisanya 81,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini akan dijelaskan melalui hipotesis dari penelitian berdasarkan analisis data yang dilakukan sebelumnya, untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga (X_1) terhadap Penyaluran Kredit KPR (Y)

Hasil penelitian pengujian secara parsial pengaruh antara tingkat suku bunga terhadap penyaluran kredit KPR menunjukkan hasil yang diperoleh yaitu nilai $t_{hitung} 2,907 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima). Berarti kesimpulannya bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara tingkat suku bunga terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu ini didukung atau sejalan dengan (Barus dan Lu 2013) dan (Rosa 2015) yang menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh signifikan dan positif terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.

Hal ini berarti bahwa PT. Bank Sumut memberikan tingkat suku bunga yang terjangkau dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah sehingga kredit kepemilikan rumah di PT. Bank Sumut banyak diminati banyak orang, tingkat suku bunga yang sudah ditetapkan dan relative stable juga menjadi daya tarik nasabah dan bermanfaat bagi nasabah dalam menggunakan kredit kepemilikan rumah PT. Bank Sumut Medan tersebut rendahnya tingkat suku bunga yang ditawarkan dapat meningkatkan jumlah kredit yang disalurkan dan minat nasabah dalam pengambilan kredit KPR di PT. Bank Sumut Medan.

2. Pengaruh pelayanan nasabah (X_2) terhadap penyaluran kredit KPR (Y)

Hasil penelitian pengujian secara parsial pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap penyaluran kredit KPR (Y) diperoleh $t_{hitung} 1,489 < t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,140 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima (H_a ditolak), maka pelayanan nasabah berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KPR di PT. Bank Sumut Medan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Huda & wahyuni 2014) dan (Hidayah & Prabawani 2012) menyatakan bahwa pelayanan nasabah berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR. Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, teori dan pendapat maupun penelitian terdahulu yang dikemukakan yang menyimpulkan bahwa pelayanan nasabah secara parsial berpengaruh yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KPR.

Hal ini berarti bahwa baik buruknya pelayanan yang diberikan bank tidak akan mempengaruhi penyaluran kredit, semakin tinggi pelayanan yang di tingkatkan juga tidak akan mendorong jumlah kredit, karena nasabah tidak akan berhenti sampai proses pelayanan namun sudah menjadi pilihan karena tempat tinggal sudah menjadi kebutuhan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil sebagian responden yang terlihat bahwa responden merasa pelayanan yang di dapatkan nasabah baik, tapi nyatanya hasil menunjukkan bahwa pelayanan tidak mempengaruhi penyaluran kredit.

2. Pengaruh Tingkat Suku Bunga (X_1) dan Pelayanan Nasabah (X_2) terhadap Penyaluran Kredit KPR (Y)

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji F secara simultan dapat diketahui bahwa nilai perolehan $f_{hitung} 10,954$ sedangkan $f_{tabel} 3,090$ dengan tingkat signifikan 0,00 berdasarkan nilai tersebut dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.

Dalam jurnal menurut Fitri (2017) mengatakan “penyaluran kredit pada dasarnya merupakan kegiatan usaha perbankan yang berorientasi pada keuntungan yang mana keuntungan pada bank terutama bank komersil yaitu bunga kreditnya.

Hal ini berarti bahwa nilai tingkat suku bunga dan pelayanan dalam menyalurkan kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan akan mempengaruhi nilai penyaluran kredit kepemilikan rumah. Artinya suku bunga yang ditawarkan bank relative sama, jika suku bunga yang ditawarkan semakin

rendah maka pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi. Agar penyaluran kredit terus meningkat.

Hasil ini juga di dukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Barus dan Lu 2013) serta (Huda & wahyuni 2014) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial tingkat suku bunga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penyaluran kredit KPR PT. Bank Sumut Pusat Medan. Hal ini berarti bahwa tingkat suku bunga yang ditawarkan PT. Bank Sumut Medan dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah terjangkau, sesuai dengan keadaan ekonomi saat ini dan sesuai dengan kebutuhan debitur.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah berpengaruh yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit. Hal ini berarti bahwa pihak bank tidak mampu memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan tidak memprioritaskan apa yang dibutuhkan oleh nasabah untuk memutuskan pengambilan kredit.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR di PT. Bank Sumut Medan. Jika tingkat suku bunga dan pelayanan yang di

dapatkan nasabah sesuai dengan keinginan nasabah dan sangat baik maka kredit kepemilikan rumah terus meningkat.

B. Saran

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Dalam menjaga selera debitur untuk untuk menjadi nasabah dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah di PT. Bank Sumut Medan, hendaknya pihak Bank lebih mengutamakan suku bunga dengan membandingkan nilai tingkat suku bunga dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah dengan bank lainnya sehingga penyaluran kredit terus mengalami peningkatan.
2. Pelayanan nasabah di Bank Sumut hendaknya dinilai dengan 5C yaitu:
 - a) Karakter (*Character*) Tabiat/kepribadian serta kemampuan si pemohon untuk memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah dijanjikan.
 - b) Kemampuan (*capability*) Kesanggupan si pemohon untuk mengembalikan pinjaman dan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban lainnya.
 - c) Modal (*capital*) Penyelidikan terhadap modal si pemohon tidak hanya ditinjau dari segi besar kecilnya yang di berikan.
 - d) Jaminan (*Colleteral*) Untuk keamanan pelunasan debitur harus memberikan jaminan baik berupa barang bergerak maupun barang tidak bergerak.

- e) *Condition* dalam pemberian kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi dan politik sekarang dan dimasa yang akan datang sesuai dengan sector masing-masing, serta prospek usaha dari sektor yang ia jalani.
3. Mengingat masih ada faktor lain selain tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah yang mempengaruhi penyaluran kredit KPR, maka perlu kiranya dilakukan penelitian lanjutan terhadap faktor lainnya yang diduga dapat mempengaruhi penyaluran kredit KPR.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyose. (2013). *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Arianty, N. (2008). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perbankan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 55–67.
- Barus, A. C., & Lu, M. (2013). Pengaruh Spread Tingkat Suku Bunga Dan Rasio Keuangan Terhadap Penyaluran Kredit UMKM Pada Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 3(1), 11–20.
- Dendawijaya, L. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fitri, L. (2017). Pengaruh Suku Bunga Kredit, Dana Pihak Ketiga (DPK), dan Giro Wajib Minimum Terhadap Penyaluran Kredit Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Di Indonesia Tahun 2001-2015. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 379–392.
- Gultom, D. K., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(01), 21–33.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayah, L., & Prabawani, B. (2012). Pengaruh Suku Bunga, Pelayanan Dan Kesadaran Merek (Brand Awareness) Terhadap Keputusan Pengambilan KPR (Studi Pada Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 72–87.
- Huda, B., Sukidin, & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Posedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13(1), 87–93.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Surabaya: Kencana.
- Jufrizen, Gunawan, A., Radiman, & Sari, M. (2019). Analisis Penyaluran Kredit Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Perolehan Pendapatan (Studi Pada PT . Bank Perkreditan Rakyat Duta Adiarta Medan). *EKONOMIKAWAN : Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 19(1), 67–75.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis. In *UMSU PRESS*. Medan: UMSU PRESS.
- Kasmir. (2012). Analisa Lapora Keuangan. *Jakarta :PT Rajagrafindo Persada*.

- Khoirudin, R. (2017). Determinan Yang Mempengaruhi Jumlah Permintaan Kredit Pemilikan Rumah di Indonesia. *EKONOMIKAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 17(2), 100–120.
- Kasmir. (2015). Analisa Laporan Keuangan. In *Jakarta :PT Rajagrafindo Persada*.
- Kesuma, M. (2018). Pengaruh Perubahan NPL (Non Performing Loan) Terhadap Penyaluran Kredit Pada PT Bank Sumut Cabang Stabat. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 18(2), 27–38.
- Lubis, A. N., & Ginting, G. A. (2008). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 1–6.
- Nafarin, M. (2014). *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Naidah. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) TBK.Kantor Cabang Panakukang Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi Studi Pebangunan*, 1(2), 129–139.
- Rosa, Y. Del. (2015). Pengaruh Suku Bunga Kredit Terhadap Penyaluran Kredit pada PT BPR “X” Kota Padang. *Jurnal Menara Ekonomi*, 1(2), 1–11.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Thamrin, A., & Francis, T. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 306/ TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2019

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : MANAJEMEN
Pada Tanggal : 11 Desember 2018

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : DINDA ERIKA
N P M : 1505161073
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Proposal / Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit Perumahan (Study Kasus PT.Bank Sumut Kantor Pusat Medan)

Dosen Pembimbing : ADE GUNAWAN,SE.,M.Si.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 18 Januari 2020
4. Revisi Judul.....

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 12 Jumadil Awwal 1440 H
18 Januari 2019 M



KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

No. : 197 /DSDM-UTC/L/2019
Lamp. : --

Medan, 30 September 2019

Kepada :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jln. Kapten Mughtar Basri No. 3
di -

Tempat

Hal : Keterangan Selesai Riset

Sehubungan dengan pelaksanaan Riset di PT. Bank Sumut, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

- Nama : Dinda Erika
- NPM : 1505161073
- Jurusan : Manajemen

telah selesai melaksanakan Riset di PT. Bank Sumut yang dilaksanakan mulai tanggal 21 Maret 2019.

2. Selama melaksanakan Riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Divisi Ritel dan telah memperoleh data maupun informasi yang dibutuhkan untuk penulisan Skripsi.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin

Burhanuddin Siregar
NPP. 431.060365.010187

Tembusan :

- Divisi Ritel
- Sdri. Dinda Erika



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 5760 /IL3-AU/UMSU-05/F/2019
Lamp. :-

Medan, 23 Muharram 1441 H
23 September 2019 M

Hal : MENYELESAIKAN RISET

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
PT.BANK SUMUT KANTOR PUSAT MEDAN
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di Perusahaan/ instansi yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV - V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpinan, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : DINDA ERIKA
N P M : 1505161073
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT.Bank Sumut Medan

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan

HANI NURI, SE., MM., M.Si.

Tembusan :

1. Peringgal.

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100 ✓
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

No. : 055 /DSDM-UTC/L/2019
Lamp. : --

Medan, 27 Maret 2019

Kepada :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3
di -
Tempat

Hal : Izin Riset

Sehubungan dengan Surat Bapak No. 306/II.3-AU/UMSU-05/F/2019 tanggal 18 Januari 2019 hal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin riset atas Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU dengan data dibawah ini :


✧ Nama : Dinda Erika
✧ NPM : 1505161073
✧ Jurusan : Manajemen
✧ Judul Skripsi : "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit Perumahan (Study Kasus PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan)"

disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Divisi Ritel serta menjaga rahasia bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai penulisan Skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin


Burnanuddin Siregar
NPP. 431.060365.010187

W
DSDM
328 s/b: Dori Pratomo.
Analisa / Dibimbing oleh keuw II, masalah Penyaluran
Terbusan : kredit perumahan ✓

- Pemimpin Divisi Ritel ✓
- Sdri. Dinda Erika.,
0813 7690 0401 ✓



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

Dia kirimkan surat ini agar disetujui nomor dan tanggalnya

Nomor : 306 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2019
Lampiran :
Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Medan, 12 Jumadil Awwal 1440 H
18 Januari 2019 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan / Direksi
PT.BANK SUMUT KANTOR PUSAT MEDAN
Jl.Imam Bonjol No.18 Medan
Di tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program **Studi Strata Satu (S-1)**

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : DINDA ERIKA
Npm : 1505161073
Jurusan : MANAJEMEN
Semester : VII (Tujuh)
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Kredit Perumahan (Study Kasus PT.Bank Sumut Kantor Pusat Medan)

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasamanya yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr,Wb



Dekan

H. JANURI SE., MM., M.Si.

Tembusan :

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

Kepada Yth.
Ketua Program Studi.....
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU
Di

Medan.....H
M

Medan.



Dengan hormat
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Erika
NPM : 1505161073
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Kelas/Sem : M/7
Alamat : Dusun VII WONOSARI TG MORAWA

Berdasarkan hasil pertemuan dengan program studi maka ditetapkan calon pembimbing yaitu :

Nama Pembimbing : Ade Gunawan disetujui Prodi : (.....)

Dari hasil survei & kunjungan ke perusahaan/tempat penelitian serta proses pembimbingan dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan kredit kepemilikan Rumah pada PT. BANK SUMUT Medan
2. Tingginya tingkat suku bunga yg ditawarkan PT. BANK SUMUT terhadap debitur sehingga debitur lebih memilih mitra lain dim kredit kepemilikan rumah
3. Masih rendahnya kualitas pelayanan yg diberikan PT. BANK SUMUT MEDIAN terhadap debitur atas pemenuhan kebutuhan yg diberikan bank sejak permohonan KPR sd berakhirnya KPR

Dengan demikian judul yang disetujui bersama dosen pembimbing adalah :

Analisis Faktor - faktor yang mempengaruhi Penyaluran Kredit Perumahan (KPR) (Study Kasus pada Bank Sumut Mandiri)

Medan, 10 Desember 2018

Dosen Pembimbing
(ADE GUNAWAN, SE, MSi)

Peneliti/Mahasiswa
(Dinda Erika)

Disetujui Oleh :
Ketua / Sekretaris Prodi

JASNA S YARIFUDDIN

Diagendakan Pada Tanggal :

Nomor Agenda :

Catatan :

1. Proposal Penelitian harus diagendakan paling lama 1 (satu) bulan setelah di paraf oleh ketua program studi.
2. Seminar Proposal paling lama 1 (satu) bulan setelah judul diagendakan.



PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,

20...

Kepada Yth.
Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| D | I | N | D | A | E | R | I | K | A | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

NPM :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1 | 5 | 0 | 5 | 1 | 6 | 1 | 0 | 7 | 3 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Tempat/tgl Lahir :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| W | O | N | O | S | A | R | E | I | / | 0 | 5 | A | G | U | S | T | U | S | |
| 1 | 9 | 9 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Program Studi : MANAJEMEN/ EKONOMI PEMBANGUNAN

Alamat Mahasiswa :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| D | U | S | U | N | V | I | S | W | O | N | O | S | A | R | E | I | T | A | |
| N | J | U | N | G | M | O | K | A | W | A | | | | | | | | | |

Tempat Penelitian :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| P | T | B | A | N | K | S | U | M | U | T | K | A | N | T | O | R | | | |
| P | U | S | A | T | M | E | D | A | N | | | | | | | | | | |

Alamat Penelitian :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| J | L | . | I | M | A | M | B | O | N | J | O | L | N | O | . | 1 | 8 | | |
| M | A | P | R | A | S | H | U | L | A | M | D | N | P | O | L | O | N | I | A |

memohon kepada Bapak untuk pembuatan Izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain :

1. Transkrip nilai dan KHS Semester 1 s/d Terakhir
2. Kwitansi SPP tahap berjalan.

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui :
Ketua Prodi/Sekretaris Prodi

Wassalam
Pemohon

(Jasman syarifuddin usgusi)

(Danda Erika)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : DINDA ERIKA
NPM : 1505161073
Konsentrasi : Keuangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (~~Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi~~
Pembangunan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 10 Des.....2018

Pembuat Pernyataan



Dinda Erika

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

PERNYATAAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINDA ERIKA
NPM : 1505161073
Program : Strata-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari **PT. BANK SUMUT MEDAN**.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **PLAGIAT** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, Oktober 2019
Saya yang menyatakan



DINDA ERIKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : DINDA ERIKA
Tempat / Tgl Lahir : Wonosari, 05 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Turi Dusun VII Wonosari Tanjung Morawa
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Herianto, SE
Ibu : Wagiatik
Alamat : Jl. Turi Dusun VII Wonosari Tanjung Morawa

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 101885 Kiri Hilir Tamat Tahun 2009
2. MTs Negeri 1 Lubuk Pakam Tamat Tahun 2012
3. SMK Telkom Sandhy Putra Medan Tamat Tahun 2015
4. Kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2019

Medan, Oktober 2019



DINDA ERIKA



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **07 Agustus 2019** menerangkan bahwa:

Nama : DINDA ERIKA
N .P.M. : 1505161073
Tempat / Tgl.Lahir : Wonosari, 05 Agustus 1997
Alamat Rumah : Turi Dusun VII ,Wonosari Tg.Morawa
JudulProposal :PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA PT.BANK SUMUT MEDAN

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan

pembimbing : **ADE GUNAWAN,SE.,M.Si.**

Medan, 07 Agustus 2019

TIM SEMINAR

Ketua



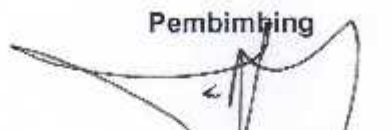
JASMAN SARIPUDDIN,SE.,M.Si.

Sekretaris




Dr. JUFRIZEN,SE.,M.Si.

Pembimbing



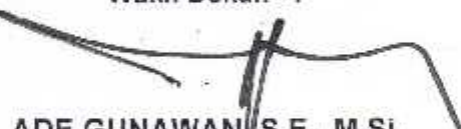
ADE GUNAWAN,SE.,M.Si.

Pembanding



MUSEH,SE.,M.Si.

Diketahui / Disetujui
A.n. Dekan
Wakil Dekan - I



ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini 07 Agustus 2019 telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen monorangkan bahwa :

N a m a : DINDA ERIKA
N .P.M. : 1505161073
Tempat / Tgl.Lahir : DINDA ERIKA
Alamat Rumah : Turi Dusun VII ,Wonosari Tg.Morawa
JudulProposal :PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA PT.BANK SUMUT MEDAN

Disetujui / tidak disetujui *)

| Item | Komentar |
|------------|------------------------------------------------------------------------|
| Judul | Oke |
| Bab I | Perbaiki Latar belakang |
| Bab II | Perbaiki Kerangka Konseptual, teknis Penulisan |
| Bab III | Perbaiki Analisis Data |
| Lainnya | Tambah jurnal UMSU & jurnal lainnya & Mandelau |
| Kesimpulan | <input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus |



Medan,07 Agustus 2019

TIM SEMINAR

Ketua

JASMAN SARIPUDDIN, S.T., M.Si.
 Pembimbing


ADE GUNAWAN, SE., M.Si.

Sekretaris

Dr. JUFRIZEN, SE., M.Si.
 Membanding

MUSIHI SE, M.Si.
Dr. JUFRIZEN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : Strata Satu (S-1)

Ketua Program Studi : JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing : ADE GUNAWAN, S.E., M.Si

Nama Lengkap : DINDA ERIKA
NPM : 1505161073
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN
Judul Proposal : PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA PT. BANK SUMUT MEDAN

| TANGGAL | DESKRIPSI BIMBINGAN PROPOSAL | PARAF | KETERANGAN |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|------------|
| 07 Jan-19 | Revisi BAB I | | |
| 10 Jan 19 | Perbaiki Latar Belakang & Perbaiki Penulisan | | |
| 18 Jan 19 | Perbaiki Latar Belakang | | |
| 02 Juli 19 | Revisi BAB II dan BAB III Tambahkan Revisi | | |
| 09 Juli 19 | Revisi BAB III Tambahkan Revisi | | |
| <i>19/7/2019 Ade Gunawan proposal</i> | | | |

Dosen Pembimbing

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si

Medan, Juli 2019
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

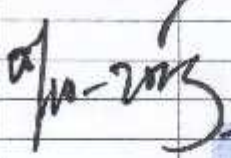
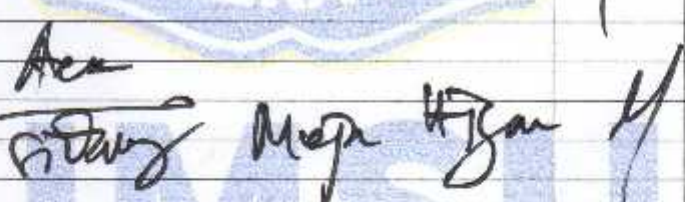
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax, (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : DINDA ERIKA
N.P.M : 1505161073
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN
Judul Penelitian : PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENYALURAN KREDIT KPR PADA PT. BANK SUMUT MEDAN

| Tanggal | Deskripsi Hasil Bimbingan Proposal | Paraf | Keterangan |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|------------|
| 23 Sept 19 | Perbaiki bab III & IV | | |
| 25 Sep 19 | Perbaiki bab IV | | |
| 27 Sep 19 | Perbaiki bab IV | | |
| 30 Sep 19 | Perbaiki bab IV & bab V | | |
| 02 Okt 19 | Perbaiki BAB IV, Pembahasan | | |
| 03 Okt 19 | Perbaiki bab IV, Pembahasan | | |
|   | | | |

Unggul | Cerdas | Terpercaya

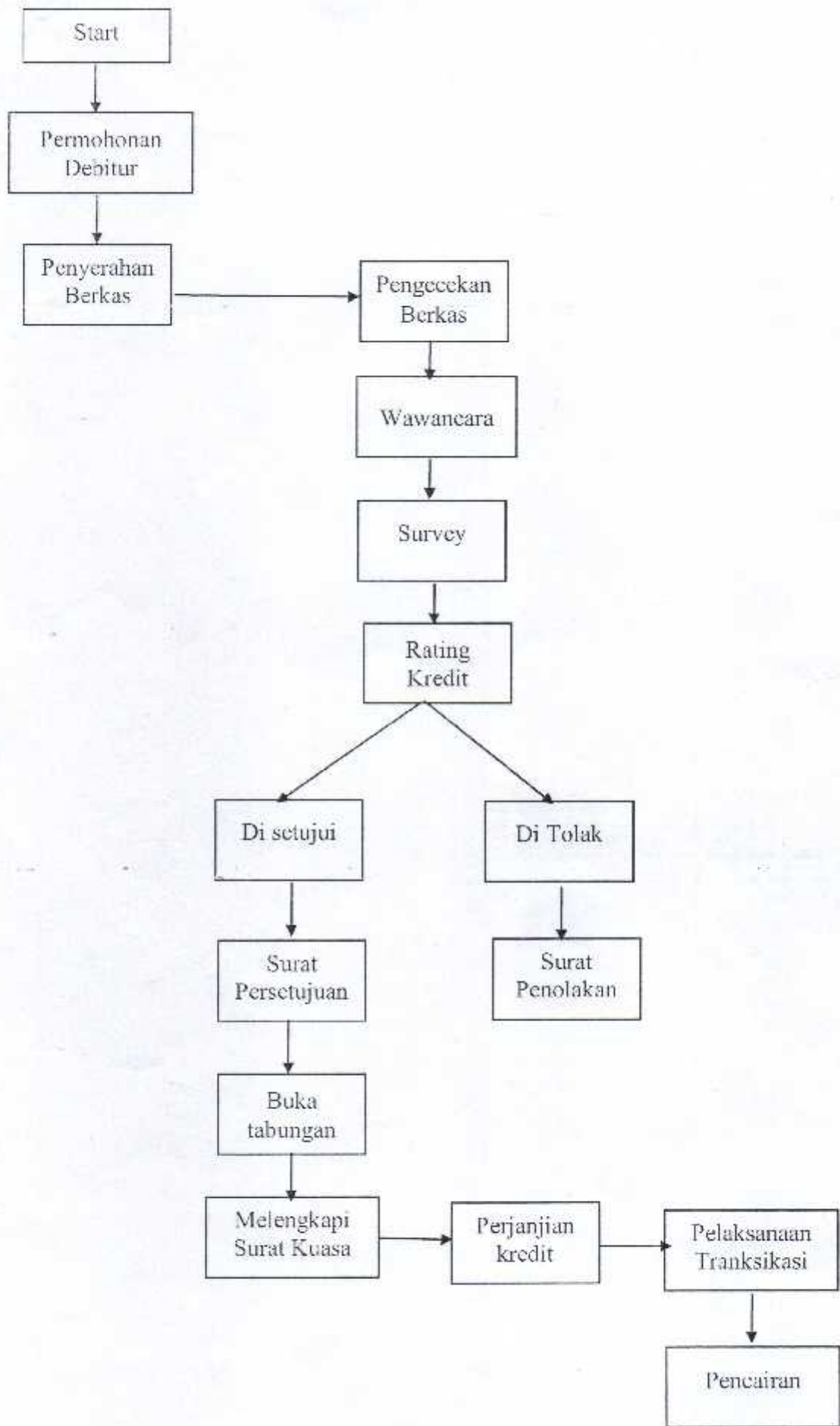
Medan, Juli 2019

Pembimbing Proposal

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen


(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)


(JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si)



KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR

Pada PT. Bank SUMUT Medan.

Responder yang terhormat,

Saya adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat kelulusan S1 di fakultas tersebut untuk penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank SUMUT Medan". Untuk itu bermohon kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/I menyediakan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini hanya untuk kepentingan akademik dan bukan untuk dipublikasikan. Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Untuk itu isilah kuesioner ini dengan sebenar- benarnya. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i ,saya ucapkan terimakasih.

Peneliti



(Dinda Erika)

I. Petunjuk Pengisian

1. Kuisisioner ini semata- mata untuk keperluan akademis penelitian
2. Berilah tanda ceklist (√) pada profil responden
3. Baca dan jawablah semua pernyataan secara teliti
4. Berilah tanda ceklist (√) pada pilihan yang telah disediakan

I. Profil Responden

Nama:

1. Jenis kelamin: Laki- laki ()
Perempuan ()
2. Usia : 20-35 tahun () >52 tahun ()
36-51 tahun ()
3. Pekerjaan: PNS ()
Profesional ()
Wiraswasta ()

Kriteria Penilaian

| Kriteria | Keterangan |
|----------|-------------------|
| SS | SangatSetuju |
| S | Setuju |
| KS | KurangSetuju |
| TS | TidakSetuju |
| STS | SangatTidakSetuju |

Tingkat Suku Bunga(X1)

| NO | ITEM | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Tingkat suku bunga yang di tawarkan Bank Sumut dalam kredit KPR terjangkau | | | | | |
| 2 | Tingkat suku bunga kredit KPR Bank Sumut sudah di tetapkan | | | | | |
| 3 | Tingkat suku bunga kredit KPR yang di tawarkan Bank Sumut sesuai dengan kebutuhan debitur | | | | | |
| 4 | Tingkat suku bunga kredit KPR yang di tawarkan keadaan ekonomi saat ini | | | | | |
| 5 | Tingkat suku bunga KPR yang di tawarkan PT. Bank Sumut Medan yang menarik dan relatif stabil | | | | | |
| 6 | Tingkat suku bunga kredit KPR yang di tawarkan Bank Sumut dapat di terima debitur. | | | | | |
| 7 | Tingkat suku bunga kredit KPR yang di tawarkan lebih murah di banding dengan bebrapa bank lainnya | | | | | |
| 8 | Tingkat suku bunga kredit KPR Bank Sumut sangat bersaing dengan Bank lainnya | | | | | |
| 9 | Tingkat suku bunga kredit KPR yang di tawarkan Bank Sumut sesuai dengan manfaat yang didapatkan debitur. | | | | | |
| 10 | Tingkat suku bunga kredit KPR yang di tawarkan yang mempengaruhi saya untuk menggunakan Bank Sumut sebagai mitra kredit KPR | | | | | |

Pernyataan Kualitas Pelayanan (X2)

| NO | ITEM | 5 SS | 4 S | 3 KS | 2 TS | 1 STS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Kemampuan Bank Sumut dalam memberikan pelayanan sangat baik | | | | | |
| 2 | Saya memilih kredit kepemilikan rumah (KPR) di PT. Bank SUMUT karena adminitrasi dan transaksinya cepat dan mudah | | | | | |
| 3 | Petugas memperhatikan keluhan debiturnya. | | | | | |
| 4 | Ketanggapan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan sangat memuaskan | | | | | |
| 5 | PT. Bank Sumut memberikan jaminan keamanan dan rasa nyaman yang baik yang dirasakan oleh pelanggan | | | | | |
| 6 | PT. Bank Sumut memberikan jaminan atas kredit KPR | | | | | |
| 7 | Keaktifan petugas dalam meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan debitur sangat baik | | | | | |
| 8 | Sikap petugas dalam menghargai setiap debitur dalam proses kredit KPR dapat diandalkan | | | | | |
| 9 | Persyaratan kredit KPR Bank Sumut mudah | | | | | |
| 10 | Saya memilih kredit kepemilikan rumah (KPR) di PT. Bank SUMUT karena nuansa nyaman dan ramah-tamah | | | | | |

Penyaluran Kredit KPR (Y)

| NO | ITEM | 5 SS | 4 S | 3 KS | 2 TS | 1 STS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|---------|----------|
| 1 | saya menggunakan kredit KPR Bank Sumut karena menunjang aktivitas saya sehari-hari. | | | | | |
| 2 | saya menggunakan kredit KPR karena sudah menjadi kebutuhan saya. | | | | | |
| 3 | saya menggunakan kredit KPR Bank Sumut karena prosesnya cepat | | | | | |
| 4 | saya menggunakan kredit KPR Bank Sumut karena persyaratannya gampang | | | | | |
| 5 | Saya mencari informasi tentang kredit KPR di Bank Sumut sebelum memutuskan untuk menjadi debitur | | | | | |
| 6 | Kredit KPR Bank Sumut sangat meringankan saya | | | | | |
| 7 | Saya yakin memilih kredit KPR Bank Sumut | | | | | |
| 8 | Saya menggunakan kredit KPR Bank Sumut karena tingkat suku bunganya yang dapat saya jangkau | | | | | |
| 9 | Saya selalu menggunakan kredit KPR setiap pembelian rumah | | | | | |
| 10 | Kredit KPR Bank Sumut sangat bermanfaat bagi saya | | | | | |

| Nomor Responden | Karakteristik Responden | | |
|-----------------|-------------------------|------|------------|
| | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan |
| 1 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 |
| 5 | 2 | 1 | 1 |
| 6 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 1 | 2 | 1 |
| 8 | 1 | 3 | 3 |
| 9 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 2 | 1 | 1 |
| 11 | 1 | 3 | 2 |
| 12 | 2 | 1 | 2 |
| 13 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 1 | 2 | 1 |
| 16 | 1 | 2 | 3 |
| 17 | 1 | 1 | 3 |
| 18 | 2 | 3 | 1 |
| 19 | 2 | 1 | 1 |
| 20 | 1 | 3 | 2 |
| 21 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 1 | 3 | 3 |
| 23 | 1 | 2 | 1 |
| 24 | 2 | 1 | 3 |
| 25 | 2 | 1 | 2 |
| 26 | 1 | 1 | 2 |
| 27 | 1 | 1 | 1 |
| 28 | 1 | 3 | 1 |
| 29 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | 1 | 2 | 3 |
| 31 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | 1 | 3 | 3 |
| 33 | 1 | 1 | 3 |
| 34 | 2 | 2 | 1 |
| 35 | 1 | 2 | 1 |
| 36 | 1 | 1 | 3 |
| 37 | 2 | 3 | 1 |

Keterangan:

1. Jenis Kelamin

| | | |
|--------------|----|-----|
| 1= Laki-laki | 67 | 67% |
| 2= Perempuan | 33 | 33% |

2. Umur

| | | |
|------------------|----|-----|
| 1= 20 - 35 Tahun | 32 | 32% |
| 2= 36 - 51 Tahun | 42 | 42% |
| 3= > 52 Tahun | 26 | 26% |

3. Pekerjaan

| | | |
|-----------------|----|-----|
| 1= PNS | 21 | 21% |
| 2= Profesionool | 38 | 38% |
| 3= Wiraswasta | 41 | 41% |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 38 | 2 | 1 | 3 |
| 39 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | 1 | 1 | 3 |
| 41 | 1 | 3 | 3 |
| 42 | 1 | 3 | 2 |
| 43 | 1 | 2 | 2 |
| 44 | 1 | 2 | 2 |
| 45 | 1 | 3 | 3 |
| 46 | 1 | 1 | 2 |
| 47 | 2 | 1 | 3 |
| 48 | 1 | 2 | 2 |
| 49 | 1 | 1 | 2 |
| 50 | 2 | 2 | 1 |
| 51 | 1 | 1 | 3 |
| 52 | 1 | 3 | 3 |
| 53 | 2 | 1 | 1 |
| 54 | 1 | 1 | 3 |
| 55 | 1 | 1 | 2 |
| 56 | 1 | 2 | 3 |
| 57 | 2 | 3 | 2 |
| 58 | 2 | 1 | 2 |
| 59 | 1 | 1 | 2 |
| 60 | 1 | 2 | 3 |
| 61 | 1 | 2 | 2 |
| 62 | 1 | 1 | 2 |
| 63 | 2 | 2 | 3 |
| 64 | 1 | 2 | 2 |
| 65 | 1 | 2 | 2 |
| 66 | 2 | 2 | 2 |
| 67 | 2 | 2 | 2 |
| 68 | 1 | 2 | 3 |
| 69 | 1 | 3 | 3 |
| 70 | 2 | 2 | 2 |
| 71 | 2 | 3 | 3 |
| 72 | 2 | 2 | 2 |
| 73 | 1 | 1 | 3 |
| 74 | 1 | 2 | 2 |
| 75 | 1 | 3 | 3 |
| 76 | 2 | 3 | 2 |
| 77 | 2 | 2 | 3 |
| 78 | 1 | 3 | 3 |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 79 | 1 | 2 | 2 |
| 80 | 1 | 2 | 2 |
| 81 | 2 | 3 | 2 |
| 82 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 1 | 3 | 2 |
| 84 | 1 | 2 | 3 |
| 85 | 1 | 2 | 3 |
| 86 | 2 | 2 | 3 |
| 87 | 1 | 3 | 3 |
| 88 | 2 | 2 | 3 |
| 89 | 1 | 2 | 3 |
| 90 | 2 | 3 | 3 |
| 91 | 1 | 3 | 3 |
| 92 | 2 | 2 | 3 |
| 93 | 2 | 2 | 3 |
| 94 | 1 | 2 | 2 |
| 95 | 1 | 2 | 2 |
| 96 | 1 | 3 | 2 |
| 97 | 2 | 2 | 2 |
| 98 | 2 | 2 | 3 |
| 99 | 1 | 2 | 3 |
| 100 | 1 | 2 | 2 |

JenisKelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 67 | 67.0 | 67.0 | 67.0 |
| | Perempuan | 33 | 33.0 | 33.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Umur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20-35Tahun | 32 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| | 36-51Tahun | 42 | 42.0 | 42.0 | 74.0 |
| | >52Tahun | 26 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS | 21 | 21.0 | 21.0 | 21.0 |
| | Profesional | 38 | 38.0 | 38.0 | 59.0 |
| | Wiraswasta | 41 | 41.0 | 41.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

| NO | X1 | | | | | | | | | | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| Responden | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1 |
| 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 34 |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 29 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 31 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 32 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 34 |
| 7 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 8 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 37 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 34 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 42 |
| 11 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 29 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 13 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 32 |
| 14 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 35 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 30 |
| 16 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 31 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 |
| 18 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 31 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 35 |
| 20 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 30 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 33 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 29 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 28 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 32 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 29 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 20 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 31 |
| 31 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 30 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 38 |
| 33 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 30 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 30 |
| 35 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 35 |
| 36 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 28 |
| 37 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 32 |
| 38 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 34 |
| 39 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 29 |
| 40 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 31 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 39 |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 28 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 35 |
| 45 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 39 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 30 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 35 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 37 |
| 50 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| 51 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 32 |
| 53 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 21 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 32 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 55 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 28 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 34 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 34 |
| 58 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 59 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 60 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 64 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 65 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 67 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 36 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 69 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 33 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 38 |
| 72 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 33 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 36 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 40 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 76 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 77 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 78 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 79 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 81 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 34 |
| 82 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 35 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 83 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 84 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 85 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 86 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 87 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 33 |
| 88 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 30 |
| 89 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 90 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 42 |
| 92 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 39 |
| 93 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 94 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 37 |
| 96 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 97 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 30 |
| 98 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 40 |
| 99 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 34 |
| 100 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 36 |

| NO | X2 | | | | | | | | | | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| Responden | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 | X1 |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 32 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 32 |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 33 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 32 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 31 |
| 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 34 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 31 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 31 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 32 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 35 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 32 |
| 16 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 36 |
| 17 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 36 |
| 18 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 28 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 35 |
| 20 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| 21 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| 22 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 30 |
| 23 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 27 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 24 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 38 |
| 26 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 27 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 28 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 31 |
| 29 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 22 |
| 30 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 31 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 29 |
| 32 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 34 |
| 33 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 35 |
| 34 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 28 |
| 35 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 40 |
| 36 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 31 |
| 37 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 31 |
| 38 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 33 |
| 40 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 41 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 22 |
| 42 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 44 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 31 |
| 45 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 28 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 32 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 27 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 48 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 31 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 52 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 31 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 54 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| 55 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 34 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 31 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 26 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 59 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 44 |
| 60 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 36 |
| 61 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 66 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 69 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 26 |
| 70 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 31 |
| 71 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 72 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 73 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 26 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 75 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 40 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 35 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 32 |
| 78 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 30 |
| 79 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 37 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 82 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 27 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 84 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 85 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 88 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 22 |
| 89 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 91 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 93 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 94 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 40 |
| 95 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 30 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 99 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 100 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 |

| No | Y | | | | | | | | | | TOTAL |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|
| Responden | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 28 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 23 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 26 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 |
| 7 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 28 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 24 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 24 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 14 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 26 |
| 16 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 26 |
| 17 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 26 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 25 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 29 |
| 21 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 30 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 27 |
| 23 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 27 |
| 24 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| 25 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 27 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 28 |
| 27 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 28 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 27 |
| 30 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 28 |
| 31 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 25 |
| 32 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 26 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 27 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 30 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 35 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 29 |
| 39 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 30 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 33 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 30 |
| 42 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 32 |
| 43 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 28 |
| 45 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 26 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 30 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 33 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 51 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 25 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 28 |
| 53 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 26 |
| 54 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 28 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 32 |
| 56 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 28 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 28 |
| 58 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 31 |
| 59 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 29 |
| 60 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 28 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 34 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 26 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 69 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 30 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 71 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 32 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 36 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 32 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 33 |
| 77 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 29 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 35 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 32 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 34 |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 33 |
| 82 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 29 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 31 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 87 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 35 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 90 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 91 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 30 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 94 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 37 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 27 |
| 97 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 27 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 28 |
| 100 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 |

Y1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | TS | 9 | 9.0 | 9.0 | 10.0 |
| | KS | 41 | 41.0 | 41.0 | 51.0 |
| | S | 49 | 49.0 | 49.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 12 | 12.0 | 12.0 | 12.0 |
| | KS | 42 | 42.0 | 42.0 | 54.0 |
| | S | 46 | 46.0 | 46.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | TS | 16 | 16.0 | 16.0 | 20.0 |
| | KS | 31 | 31.0 | 31.0 | 51.0 |
| | S | 45 | 45.0 | 45.0 | 96.0 |
| | SS | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 11 | 11.0 | 11.0 | 11.0 |
| | TS | 40 | 40.0 | 40.0 | 51.0 |
| | KS | 27 | 27.0 | 27.0 | 78.0 |
| | S | 20 | 20.0 | 20.0 | 98.0 |
| | SS | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 10 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | TS | 54 | 54.0 | 54.0 | 64.0 |
| | KS | 13 | 13.0 | 13.0 | 77.0 |
| | S | 23 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 6 | 6.0 | 6.0 | 6.0 |
| | TS | 37 | 37.0 | 37.0 | 43.0 |
| | KS | 30 | 30.0 | 30.0 | 73.0 |
| | S | 25 | 25.0 | 25.0 | 98.0 |
| | SS | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | TS | 19 | 19.0 | 19.0 | 20.0 |
| | KS | 34 | 34.0 | 34.0 | 54.0 |
| | S | 44 | 44.0 | 44.0 | 98.0 |
| | SS | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 12 | 12.0 | 12.0 | 12.0 |
| | TS | 31 | 31.0 | 31.0 | 43.0 |
| | KS | 25 | 25.0 | 25.0 | 68.0 |
| | S | 31 | 31.0 | 31.0 | 99.0 |
| | SS | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 18 | 18.0 | 18.0 | 18.0 |
| | TS | 31 | 31.0 | 31.0 | 49.0 |
| | KS | 31 | 31.0 | 31.0 | 80.0 |
| | S | 14 | 14.0 | 14.0 | 94.0 |
| | SS | 6 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | TS | 23 | 23.0 | 23.0 | 31.0 |
| | KS | 29 | 29.0 | 29.0 | 60.0 |
| | S | 40 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | TS | 2 | 2.0 | 2.0 | 4.0 |
| | KS | 17 | 17.0 | 17.0 | 21.0 |
| | S | 43 | 43.0 | 43.0 | 64.0 |
| | SS | 36 | 36.0 | 36.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | KS | 23 | 23.0 | 23.0 | 26.0 |
| | S | 52 | 52.0 | 52.0 | 78.0 |
| | SS | 22 | 22.0 | 22.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | TS | 19 | 19.0 | 19.0 | 28.0 |
| | KS | 44 | 44.0 | 44.0 | 72.0 |
| | S | 14 | 14.0 | 14.0 | 86.0 |
| | SS | 14 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 11 | 11.0 | 11.0 | 11.0 |
| | TS | 25 | 25.0 | 25.0 | 36.0 |
| | KS | 42 | 42.0 | 42.0 | 78.0 |
| | S | 18 | 18.0 | 18.0 | 96.0 |
| | SS | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | TS | 9 | 9.0 | 9.0 | 13.0 |
| | KS | 19 | 19.0 | 19.0 | 32.0 |
| | S | 45 | 45.0 | 45.0 | 77.0 |
| | SS | 23 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | TS | 10 | 10.0 | 10.0 | 14.0 |
| | KS | 18 | 18.0 | 18.0 | 32.0 |
| | S | 54 | 54.0 | 54.0 | 86.0 |
| | SS | 14 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | TS | 16 | 16.0 | 16.0 | 19.0 |
| | KS | 19 | 19.0 | 19.0 | 38.0 |
| | S | 31 | 31.0 | 31.0 | 69.0 |
| | SS | 31 | 31.0 | 31.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | TS | 11 | 11.0 | 11.0 | 20.0 |
| | KS | 21 | 21.0 | 21.0 | 41.0 |
| | S | 39 | 39.0 | 39.0 | 80.0 |
| | SS | 20 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 15 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | TS | 16 | 16.0 | 16.0 | 31.0 |
| | KS | 16 | 16.0 | 16.0 | 47.0 |
| | S | 35 | 35.0 | 35.0 | 82.0 |
| | SS | 18 | 18.0 | 18.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | TS | 28 | 28.0 | 28.0 | 41.0 |
| | KS | 27 | 27.0 | 27.0 | 68.0 |
| | S | 23 | 23.0 | 23.0 | 91.0 |
| | SS | 9 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | TS | 14 | 14.0 | 14.0 | 19.0 |
| | KS | 20 | 20.0 | 20.0 | 39.0 |
| | S | 49 | 49.0 | 49.0 | 88.0 |
| | SS | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | TS | 15 | 15.0 | 15.0 | 18.0 |
| | KS | 33 | 33.0 | 33.0 | 51.0 |
| | S | 38 | 38.0 | 38.0 | 89.0 |
| | SS | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | TS | 14 | 14.0 | 14.0 | 15.0 |
| | KS | 42 | 42.0 | 42.0 | 57.0 |
| | S | 26 | 26.0 | 26.0 | 83.0 |
| | SS | 17 | 17.0 | 17.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | TS | 15 | 15.0 | 15.0 | 16.0 |
| | KS | 25 | 25.0 | 25.0 | 41.0 |
| | S | 51 | 51.0 | 51.0 | 92.0 |
| | SS | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | TS | 11 | 11.0 | 11.0 | 13.0 |
| | KS | 34 | 34.0 | 34.0 | 47.0 |
| | S | 39 | 39.0 | 39.0 | 86.0 |
| | SS | 14 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | TS | 14 | 14.0 | 14.0 | 18.0 |
| | KS | 37 | 37.0 | 37.0 | 55.0 |
| | S | 32 | 32.0 | 32.0 | 87.0 |
| | SS | 13 | 13.0 | 13.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | TS | 22 | 22.0 | 22.0 | 29.0 |
| | KS | 40 | 40.0 | 40.0 | 69.0 |
| | S | 21 | 21.0 | 21.0 | 90.0 |
| | SS | 10 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | TS | 17 | 17.0 | 17.0 | 21.0 |
| | KS | 11 | 11.0 | 11.0 | 32.0 |
| | S | 50 | 50.0 | 50.0 | 82.0 |
| | SS | 18 | 18.0 | 18.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | TS | 19 | 19.0 | 19.0 | 24.0 |
| | KS | 37 | 37.0 | 37.0 | 61.0 |
| | S | 28 | 28.0 | 28.0 | 89.0 |
| | SS | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 10 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | TS | 24 | 24.0 | 24.0 | 34.0 |
| | KS | 32 | 32.0 | 32.0 | 66.0 |
| | S | 27 | 27.0 | 27.0 | 93.0 |
| | SS | 7 | 7.0 | 7.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Correlations

Y

| | | Item_1 | Item_2 | Item_3 | Item_4 | Item_5 | Item_6 | | | | | |
|--------|---------------------|-------------------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--|--|--|--|--|
| Item_1 | Pearson Correlation | 1 | .278** | .126 | -.008 | .203 [*] | .177 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | .005 | .212 | .935 | .042 | .078 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_2 | Pearson Correlation | .278** | 1 | .130 | -.031 | -.072 | .028 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | | .198 | .760 | .478 | .783 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_3 | Pearson Correlation | .126 | .130 | 1 | .022 | .009 | .021 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .212 | .198 | | .826 | .929 | .839 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_4 | Pearson Correlation | -.008 | -.031 | .022 | 1 | .123 | .154 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .935 | .760 | .826 | | .222 | .127 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_5 | Pearson Correlation | .203 [*] | -.072 | .009 | .123 | 1 | .097 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .042 | .478 | .929 | .222 | | .336 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_6 | Pearson Correlation | .177 | .028 | .021 | .154 | .097 | 1 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .078 | .783 | .839 | .127 | .336 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_7 | Pearson Correlation | .048 | .015 | .029 | .114 | .124 | -.187 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .633 | .885 | .777 | .259 | .217 | .062 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_8 | Pearson Correlation | .144 | .119 | .025 | -.052 | .068 | .178 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .154 | .238 | .807 | .608 | .501 | .077 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|--|--|--|--|
| Item_9 | Pearson Correlation | .138 | .078 | .253* | .067 | -.131 | .216* | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .172 | .439 | .011 | .505 | .194 | .031 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_10 | Pearson Correlation | .024 | .176 | .030 | -.079 | -.059 | .056 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .812 | .081 | .765 | .434 | .559 | .578 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Sekor_Total | Pearson Correlation | .461** | .353** | .404** | .344** | .332** | .451** | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |

Correlations

| | | Item_7 | Item_8 | Item_9 | Item_10 | Sekor_Total |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|---------|-------------|
| Item_1 | Pearson Correlation | .048 | .144 | .138 | .024 | .461** |
| | Sig. (2-tailed) | .633 | .154 | .172 | .812 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_2 | Pearson Correlation | .015 | .119 | .078 | .176 | .353** |
| | Sig. (2-tailed) | .885 | .238 | .439 | .081 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_3 | Pearson Correlation | .029 | .025 | .253* | .030 | .404** |
| | Sig. (2-tailed) | .777 | .807 | .011 | .765 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_4 | Pearson Correlation | .114 | -.052 | .067 | -.079 | .344** |
| | Sig. (2-tailed) | .259 | .608 | .505 | .434 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_5 | Pearson Correlation | .124 | .068 | -.131 | -.059 | .332** |
| | Sig. (2-tailed) | .217 | .501 | .194 | .559 | .001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_6 | Pearson Correlation | -.187 | .178 | .216* | .056 | .451** |
| | Sig. (2-tailed) | .062 | .077 | .031 | .578 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_7 | Pearson Correlation | 1 | -.024 | .012 | .196 | .302** |
| | Sig. (2-tailed) | | .813 | .908 | .050 | .002 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_8 | Pearson Correlation | -.024 | 1 | .180 | .120 | .464** |
| | Sig. (2-tailed) | .813 | | .073 | .234 | .000 |

| | | | | | | |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_9 | Pearson Correlation | .012 | .180 | 1 | .123 | .526** |
| | Sig. (2-tailed) | .908 | .073 | | .221 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_10 | Pearson Correlation | .196 | .120 | .123 | 1 | .398** |
| | Sig. (2-tailed) | .050 | .234 | .221 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Sekor_Total | Pearson Correlation | .302** | .464** | .526** | .398** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

X1

| | Item_1 | Item_2 | Item_3 | Item_4 | Item_5 | Item_6 | | | | | |
|--------|---------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|--------|--------------------|--|--|--|--|
| Item_1 | Pearson Correlation | 1 | .310** | .198 ⁺ | .158 | -.149 | -.136 | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | .002 | .048 | .116 | .139 | .176 | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| Item_2 | Pearson Correlation | .310** | 1 | .147 | .020 | .105 | .129 | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | | .144 | .840 | .298 | .200 | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| Item_3 | Pearson Correlation | .198 ⁺ | .147 | 1 | .289** | -.110 | -.213 ⁺ | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .048 | .144 | | .004 | .277 | .033 | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| Item_4 | Pearson Correlation | .158 | .020 | .289** | 1 | -.111 | -.181 | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .116 | .840 | .004 | | .270 | .071 | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| Item_5 | Pearson Correlation | -.149 | .105 | -.110 | -.111 | 1 | .313** | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .139 | .298 | .277 | .270 | | .001 | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| Item_6 | Pearson Correlation | -.136 | .129 | -.213 [*] | -.181 | .313 ^{**} | 1 | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .176 | .200 | .033 | .071 | .001 | | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| Item_7 | Pearson Correlation | .183 | -.058 | -.090 | -.097 | .063 | .130 | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .069 | .566 | .374 | .337 | .536 | .198 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| Item_8 | Pearson Correlation | .071 | .286 ^{**} | -.124 | -.030 | .138 | .406 ^{**} | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .480 | .004 | .217 | .769 | .170 | .000 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| Item_9 | Pearson Correlation | .228 [*] | .198 [*] | .113 | .100 | .062 | .008 | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .023 | .049 | .264 | .320 | .542 | .939 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| Item_10 | Pearson Correlation | .137 | .069 | .120 | .209 [*] | -.069 | .038 | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .175 | .494 | .236 | .037 | .495 | .709 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| Sekor_ Total | Pearson Correlation | .420 ^{**} | .440 ^{**} | .300 ^{**} | .301 ^{**} | .276 ^{**} | .330 ^{**} | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .002 | .002 | .005 | .001 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |

Correlations

| | | Item_7 | Item_8 | Item_9 | Item_10 | Sekor_Total |
|--------|---------------------|--------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Item_1 | Pearson Correlation | .183 | .071 | .228 [*] | .137 | .420 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .069 | .480 | .023 | .175 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_2 | Pearson Correlation | -.058 | .286 ^{**} | .198 [*] | .069 | .440 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .566 | .004 | .049 | .494 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_3 | Pearson Correlation | -.090 | -.124 | .113 | .120 | .300 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .374 | .217 | .264 | .236 | .002 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_4 | Pearson Correlation | -.097 | -.030 | .100 | .209 [*] | .301 ^{**} |

| | | | | | | |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .337 | .769 | .320 | .037 | .002 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_5 | Pearson Correlation | .063 | .138 | .062 | -.069 | .276** |
| | Sig. (2-tailed) | .536 | .170 | .542 | .495 | .005 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_6 | Pearson Correlation | .130 | .406** | .008 | .038 | .330** |
| | Sig. (2-tailed) | .198 | .000 | .939 | .709 | .001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_7 | Pearson Correlation | 1 | .369** | .256* | .046 | .448** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .010 | .648 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_8 | Pearson Correlation | .369** | 1 | .225* | .284** | .618** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .024 | .004 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_9 | Pearson Correlation | .256* | .225* | 1 | .387** | .639** |
| | Sig. (2-tailed) | .010 | .024 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_10 | Pearson Correlation | .046 | .284** | .387** | 1 | .546** |
| | Sig. (2-tailed) | .648 | .004 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Sekor_Total | Pearson Correlation | .448** | .618** | .639** | .546** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

X2

| | Item_1 | Item_2 | Item_3 | Item_4 | Item_5 | Item_6 | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|--|--|--|
| Item_1 | Pearson Correlation | 1 | .578** | .205* | .083 | .327** | .302** | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .040 | .414 | .001 | .002 | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| Item_2 | Pearson Correlation | .578** | 1 | .041 | .194 | .241* | .277** | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--|--|--|--|--|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .684 | .053 | .016 | .005 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_3 | Pearson Correlation | .205 ⁺ | .041 | 1 | .107 | .246 ⁺ | .219 ⁺ | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .040 | .684 | | .291 | .013 | .029 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_4 | Pearson Correlation | .083 | .194 | .107 | 1 | -.147 | .227 ⁺ | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .414 | .053 | .291 | | .145 | .023 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_5 | Pearson Correlation | .327 ^{**} | .241 ⁺ | .246 ⁺ | -.147 | 1 | .558 ^{**} | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .016 | .013 | .145 | | .000 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_6 | Pearson Correlation | .302 ^{**} | .277 ^{**} | .219 ⁺ | .227 ⁺ | .558 ^{**} | 1 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .005 | .029 | .023 | .000 | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_7 | Pearson Correlation | .124 | .167 | .146 | .060 | .279 ^{**} | .182 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .217 | .096 | .147 | .556 | .005 | .071 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_8 | Pearson Correlation | .135 | .230 ⁺ | -.152 | .037 | .161 | .266 ^{**} | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .182 | .021 | .132 | .717 | .110 | .007 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_9 | Pearson Correlation | .128 | .288 ^{**} | .008 | .061 | .198 ⁺ | .274 ^{**} | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .203 | .004 | .940 | .548 | .048 | .006 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Item_10 | Pearson Correlation | .226 ⁺ | .229 ⁺ | -.178 | .110 | .074 | .138 | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .024 | .022 | .076 | .277 | .462 | .172 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| Sekor_ Total | Pearson Correlation | .617 ^{**} | .641 ^{**} | .308 ^{**} | .321 ^{**} | .577 ^{**} | .676 ^{**} | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .002 | .001 | .000 | .000 | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |

Correlations

| | | Item_7 | Item_8 | Item_9 | Item_10 | Sekor_Total |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|---------|-------------|
| Item_1 | Pearson Correlation | .124 | .135 | .128 | .226* | .617** |
| | Sig. (2-tailed) | .217 | .182 | .203 | .024 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_2 | Pearson Correlation | .167 | .230* | .288** | .229* | .641** |
| | Sig. (2-tailed) | .096 | .021 | .004 | .022 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_3 | Pearson Correlation | .146 | -.152 | .008 | -.178 | .308** |
| | Sig. (2-tailed) | .147 | .132 | .940 | .076 | .002 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_4 | Pearson Correlation | .060 | .037 | .061 | .110 | .321** |
| | Sig. (2-tailed) | .556 | .717 | .548 | .277 | .001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_5 | Pearson Correlation | .279** | .161 | .198* | .074 | .577** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | .110 | .048 | .462 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_6 | Pearson Correlation | .182 | .266** | .274** | .138 | .676** |
| | Sig. (2-tailed) | .071 | .007 | .006 | .172 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_7 | Pearson Correlation | 1 | .078 | .110 | .027 | .435** |
| | Sig. (2-tailed) | | .438 | .276 | .786 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_8 | Pearson Correlation | .078 | 1 | .287** | .235* | .471** |
| | Sig. (2-tailed) | .438 | | .004 | .019 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_9 | Pearson Correlation | .110 | .287** | 1 | .308** | .538** |
| | Sig. (2-tailed) | .276 | .004 | | .002 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Item_10 | Pearson Correlation | .027 | .235* | .308** | 1 | .450** |
| | Sig. (2-tailed) | .786 | .019 | .002 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Sekor_Total | Pearson Correlation | .435** | .471** | .538** | .450** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Variabel | Kriteria | | Keterangan |
|--------------------|-----------------------|------------------------|------------|
| | Cronbach Alpha Hitung | Cronbach Alpha Standar | |
| Penyaluran Kredit | 0,627 | >0,060 | Reliabel |
| Tingkat Suku Bunga | 0,629 | >0,060 | Reliabel |
| Pelayanan Nasabah | 0,674 | >0,060 | Reliabel |

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| | | | | | | | | |
| 1 | (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 | | |
| | TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 | .702 | 1.424 |
| | KualitasPelayanan(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 | .702 | 1.424 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

UJI T

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 255.459 | 2 | 127.730 | 10.954 | .000 ^a |
| | Residual | 1131.051 | 97 | 11.660 | | |
| | Total | 1386.510 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan(X2), TingkatSukuBunga(X1)

b. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

UJI F

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | | | | | | |
| 1 | (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 |
| | TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 |
| | KualitasPelayanan(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

UJI REGRESI

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B | | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|---------------------------------|-------------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Lower Bound | Upper Bound | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| | | | | | | | | | | | | |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 | 11.348 | 22.279 | | | | | |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 | .080 | .426 | .407 | .283 | .267 | .702 | 1.424 |
| KualitasPelayanan(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 | -.040 | .279 | .336 | .149 | .137 | .702 | 1.424 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.38005288 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .061 |
| | Positive | .061 |
| | Negative | -.047 |
| Test Statistic | | .061 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

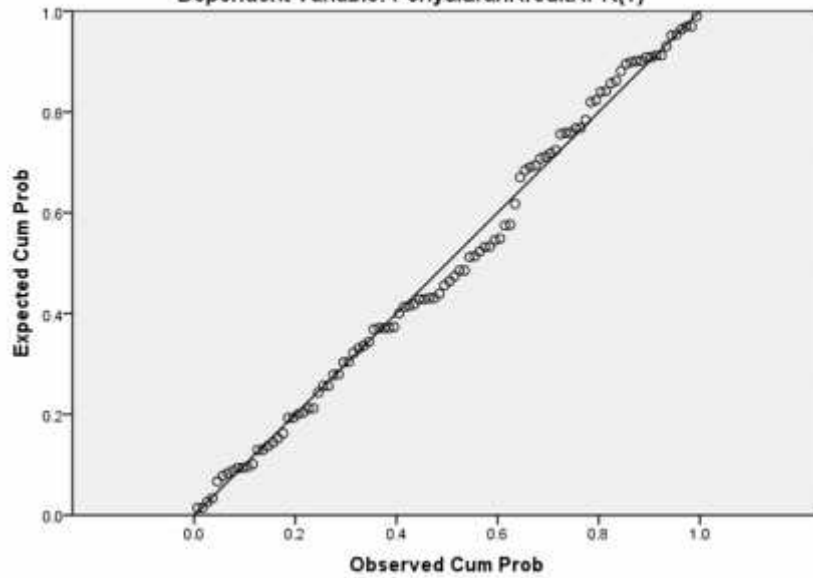
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

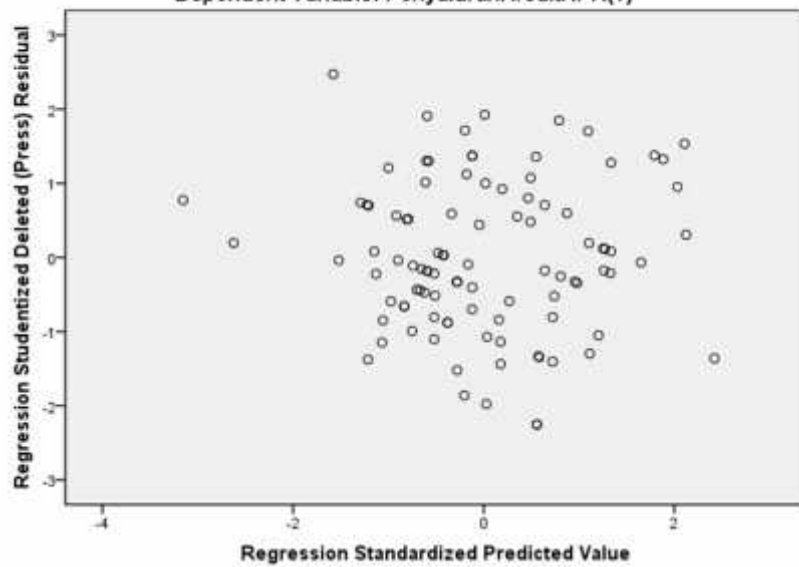
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)



Scatterplot

Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)



Reliabilitas

Variabel X1

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .629 | 10 |

Variabel X2

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .674 | 10 |

Variabel Y

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .627 | 10 |

Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank Sumut Medan

Ade Gunawan¹, Dinda Erika²

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia

Jl. Kapten Mochtar Basri, No. 3 Medan 20221

Email : dindaerikaaa@yahoo.co.id

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit pada PT. Bank Sumut Medan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *asosiatif* sebagai arah penelitian dimana penelitian bermaksud untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah calon nasabah dan nasabah tetap pada PT. Bank Sumut Medan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan *sampling incidental* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara angket (*questioner*). Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji determinasi. Hasil persamaan regresi linier berganda. Hasil uji t secara persial ada pengaruh signifikan tingkat suku bunga (X_1) terhadap penyaluran kredit KPR (Y), secara persial ada pengaruh tidak signifikan pelayanan nasabah (X_2) terhadap penyaluran kredit KPR (Y) hal ini diketahui berdasarkan uji t. Ada pengaruh tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) terhadap penyaluran kredit (Y), hal ini diketahui berdasarkan uji f yang artinya tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel penyaluran kredit KPR (Y). Koefisien determinasi nilai R-square sebesar menunjukkan variabel penyaluran kredit KPR (Y) dipengaruhi oleh faktor tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain..

Kata Kunci : Tingkat Suku Bunga, Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Kredit KPR

The Effect of Interest Rates and Customer Service on Mortgage Loans at PT. Bank Sumut Medan

Ade Gunawan¹, Dinda Erika²

Management Study Program, Muhammadiyah University North Sumatera Medan

Street. Kapten Mochtar Basri No.3, Medan 20221

Email : dindaerikaaa@yahoo.co.id

Abstrac. The purpose of this study was to determine the effect of interest rates and customer service on lending at PT. Bank of North Sumatra, Medan. In this study using an associative approach as a research direction where the research intends to find out to what extent an influence of the independent variable on the dependent variable. The population in this study are prospective customers and permanent customers at PT. Bank of North Sumatra, Medan. While the sample in this study uses nonprobability sampling with an incidental sampling approach of 100 respondents. Data collection techniques in this study were questionnaire interviews (*questioner*). Technical analysis of data using multiple linear regression, t test, f test, and determination test. The results of multiple linear regression equations. The results of t-test show that there is a significant influence of the interest rate (X_1) on KPR lending (Y), there is a partially insignificant influence on customer service (X_2) on KPR lending (Y), this is known based on t test. There is an influence of the interest rate (X_1) and customer service (X_2) on lending (Y), this is known based on the f test which means the interest rate (X_1) and customer service (X_2) simultaneously have a real (significant) influence with variable mortgage lending (Y). The coefficient of determination of the R-square value is as much as showing the variable mortgage lending (Y) influenced by the interest rate (X_1) and customer service (X_2) and the rest is influenced by other factors.

Keywords : Tingkat Suku Bunga, Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Kredit KPR

PENDAHULUAN

Tempat tinggal atau rumah merupakan salah satu dari kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi. Seiring dengan berkembangnya zaman dan bertambahnya kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan akan tempat tinggal, maka masyarakat akan menggunakan berbagai cara guna memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu cara yang digunakan oleh masyarakat luas adalah dengan menggunakan jasa kredit yang disediakan oleh bank.

memiliki fungsi intermediasi dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit. Pengelolaan kredit bagi sebuah bank adalah sangat penting untuk dilakukan agar kredit yang diberikan kepada masyarakat bias berjalan dengan baik dan bias meminimalkan hal-hal yang mungkin akan terjadi. Bank dalam pengelolaan kreditnya, harus melaksanakan fungsi manajemen, dengan melakukan perencanaan dan pengorganisasian untuk memastikan perencanaan tersebut lebih terarah (Jufrizen, Gunawan, Radiman, Sari, 2019).

Dari segi makroekonomi, perubahan suku bunga akan berpengaruh terhadap perubahan harga barang yang dikonsumsi masyarakat. Suku bunga merupakan faktor yang penting dalam memberikan profitabilitas bagi perbankan dan perekonomian suatu Negara. Fluktuasi suku bunga kredit juga akan mempengaruhi permintaan akan kredit tersebut (Wulandari, 2012).

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang memberikan dana memenuhi keinginan pelanggan, sehingga pelanggan yang datang ke perusahaan tersebut berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik dengan sikap ramah sehingga ada rasa puas di dalam diri pelanggan (Arianty, 2008)

Menyalurkan dana kemasyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab (Kasmir 2015).

PT. Bank SumutPusat Medan adalah salah satu lembaga perbankan yang turut membantu pemerintah menyediakan dana dalam bentuk kredit, salah satunya kredit kepemilikan rumah. Rumah merupakan kebutuhan primer sebagai tempat tinggal dengan harga dan biaya yang sangat sedikit. Rumah merupakan kebutuhan primer sebagai tempat tinggal dengan harga dan biaya yang tidak sedikit. Untuk meringankan beban pembayaran pembelian rumah tersebut maka diperlukan pihak perantara (bank) yang akan memberikan kredit kepemilikan rumah.

Dalam pemberian kredit diperlukan berbagai pertimbangan dan kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan aspek utama dalam pemberian kredit dapat terpenuhi. Sehingga, kredit yang diberikan dapat tepat terhadap sasarannya dan pengembaliannya dapat berjalan lancar sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Dalam pemberian kredit, tentunya pihak bank harus mempertimbangkan berbagai macam risiko yang akan timbul.

Prinsip-prinsip, azas-azas atau pun persyaratan-persyaratan tersebut dapat dilihat dari aspek 3R (Return, Repayment, Risk Bearing Ability) dan 5C (Character, Capacity, Capital, Condition of Economy, Collateral). Aspek Return merupakan aspek penilaian atas hasil yang akan dicapai oleh pihak debitur setelah diberi kredit, dan kemampuan

mengembalikan pinjaman secara tepat waktu. Aspek Repayment merupakan aspek penilaian dalam kemampuan membayar perusahaan atau debitur secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian dan kapasitas penegmbaliannya. Aspek Risk Bearing Ability merupakan aspek yang menilai sejauh mana pihak yang mengajukan kredit mampu menanggung kegagalan bayar apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan (Kasmir 2015).

LANDASAN TEORI

Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. (Kasmir, 2012).

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan (Ismail, 2010).

Bank di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis. Jenis bank dibedakan sesuai dengan fungsi, kepemilikan, status, pendapatan harga, dan tingkatannya. Bank sesuai dengan fungsinya dibedakan mejadi bank sentral, umum dan perkreditan rakyat (Ismail, 2010).

Sebagai lembaga keuangan yang berorientasi bisnis, bank juga melakukan berbagai kegiatan, seperti telah dijelaskan sebelumnya. Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan perbankan yang paling pokok adalah membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas. Kemudian menjual uang yang berhasil dihimpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman atau kredit (Kasmir, 2012).

Kredit

Dalam bahasa latin kredit berarti *credo* artinya percaya. Pemberi kredit (kreditur) percaya kepada penerima kredit (debitur) bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Bagi debitur, kredit yang diterima merupakan kepercayaan, yang berarti menerima amanah sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Kasmir, 2012).

Unsur-unsur kredit terdiri dari Kepercayaan yaitu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit bahwa kredit yang diberikan berupa uang atau barang dan jasa akan benar-benar diterima kembali di masa akan datang, kesepakatan yaitu dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing, jangka waktu yaitu setiap kredit diberikan jangka waktu tertentu jangka waktu ini mencakup masa pengambilan kredit yang telah disepakati, resiko yaitu adanya suatu tenggang waktu pengambilan akan menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macetnya pemberian kredit, dan balas jasa yaitu keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga.

Adapun tujuan kredit yaitu mencari keuntungan, membantu usaha nasabah dan membantu pemerintah. Dan fungsi kredit yaitu untuk meningkatkan daya guna uang,

untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang, untuk meningkatkan daya guna barang, sebagai alat stabilitas ekonomi dan untuk meningkatkan hubungan internasional (Ismail, 2010).

Secara umum jenis kredit dapat dilihat dari berbagai segi antara lain dilihat dari segi kegunaan yaitu kredit investasi dan kredit modal kerja. Dan dilihat dari segi tujuan kredit yaitu kredit produktif, kredit konsumtif dan kredit perdagangan. Dan juga dilihat dari segi jangka waktu yaitu kredit jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Dalam melakukan penilaian kriteria-kriteria serta aspek penilaian tetap sama. Biasanya kriteria penilaian yang umum harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5C dan 7P, yaitu terdiri dari *Character, Capability, Capital, Collateral, Condition* dan *Personality, Party, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, Protection* (Kasmir, 2012).

Di dalam penilaian suatu kredit layak atau tidak layak untuk diberikan dapat dilakukan dengan menilai seluruh aspek yang ada. Penilaian dengan seluruh aspek yang ada dikenal dengan nama studi kelayakan usaha. Suatu kredit layak atau tidak penilaian dapat diberikan dengan menilai suatu aspek yang ada. Aspek-aspek yang dinilai antara lain : Aspek Hukum, Aspek Pemasaran, Aspek Keuangan, Aspek Teknis, Aspek Manajemen, Aspek Sosial Ekonomi Kasmir, 2014).

Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui sebelum suatu kredit diputuskan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit (Kasmir, 2012)

Permohonan kredit harus diajukan secara tertulis, baik permohonan baru mendapatkan kredit, permohonan tambahan kredit, permohonan perpanjangan masa berlaku kredit, maupun perubahan syarat kredit.

Menurut Kasmir (2012) prosedur yang harus dilengkapi anggota yang ingin mendapatkan kredit adalah : Pengajuan berkas-berkas, menyelidiki berkas jaminan, wawancara I, *On The Spot*, wawancara II, keputusan Kredit, pendatanganan akad kredit perjanjian, realisasi kredit, penyaluran atau penarikan dana.

Pemberian kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit tersebut tidak akan terlepas dari misi bank. Adapun tujuan utama pemberian kredit menurut Kasmir, (2012) yaitu: Mencari keuntungan, membeantu usaha, dan membantu pemerintah.

Adapun unsur-unsur pemberian kredit yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah menurut berikut Kasmir, (2012) dan Thamrin, (2013) yaitu kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, risiko, balas jasa.

KPR merupakan jenis kredit yang ditawarkan bank bagi seluruh kalangan masyarakat yang ingin memiliki hunian atau rumah tinggal. Pada umumnya KPR dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi.

Kredit yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Lubis, (2008) adapun faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit perumahan adalah sebagai berikut: Tingkat suku bunga KPR, yaitu harga jual yang harus dibayar oleh peminjam (debitur) kepada bank yang didasarkan pada suatu perjanjian membuka KPR dan Pelayanan Nasabah (Customer Service), yaitu pendapat debitur mengenai kepuasan yang diterima debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR.

Suku Bunga

Pengertian suku bunga adalah sebuah istilah dalam ekonomi yang menunjukkan pada penggunaan uang dan modal. Tingkat suku bunga mempunyai fungsi alokatif dalam perekonomian khususnya pengguna uang dan modal (Ismail 2010).

Menurut (Kasmir, 2014), mengungkapkan bahwa bunga bank dapat diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional pada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga dapat juga sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah (yang memperoleh pinjaman) kepada bank.

Adapun fungsi Suku Bunga adalah Sebagai daya tarik para penabung yang mempunyai dana lebih untuk diinvestasikan, Suku bunga dapat digunakan sebagai alat moneter dalam rangka mengendalikan penawaran dan permintaan uang yang beredar dalam suatu perekonomian, pemerintah dapat memanfaatkan suku bunga untuk mengontrol jumlah uang beredar (Ismail 2010).

ada dua jenis suku bunga yaitu Real interest rate adalah Koreksi atas tingkat inflasi dan didefinisikan sebagai nominal interest rate dikurangi dengan tingkat inflasi, dan Nominal interest rate adalah Tingkat suku bunga yang biasanya tertera di rekening Koran dimana mereka memberikan tingkat pengembalian untuk setiap investasi yang dilakukan.

Suku bunga merupakan faktor yang sangat penting dalam aktivitas utama bank, baik suku bunga kredit, maupun simpanan, dan keduanya mempengaruhi satu sama lain.

Selain adanya keterkaitan antara suku bunga simpanan dan kredit, terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi besarnya suku bunga seperti yang dikemukakan oleh Ismail (2010)”, antara lain : Kebutuhan Dana, Persaingan Antarbank, Kebijakan pemerintah, Jangka waktu, Kualitas jaminan, Reputasi nasabah, Produk, Hubungan bank dan Risiko.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep atau terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin di teliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas.

1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit

Tingkat suku bunga KPR, yaitu harga jual yang harus dibayar oleh peminjam (debitur) kepada bank yang didasarkan pada suatu perjanjian membuka KPR. Semakin besar tingkat suku bunga yang di berikan pihak bank kepada debitur maka penyaluran kredit akan semakin rendah begitu juga dengan sebaliknya jika semakin kecil tingkat suku bunga bank yang di tawarkan kepada debitur maka penyaluran kredit akan semakin meningkat. Hal tersebut telah diteliti oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Barus dan Lu 2013) menyatakan bahwa suku bunga berpengaruh terhadap penyaluran kredit.

2. Pengaruh Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit

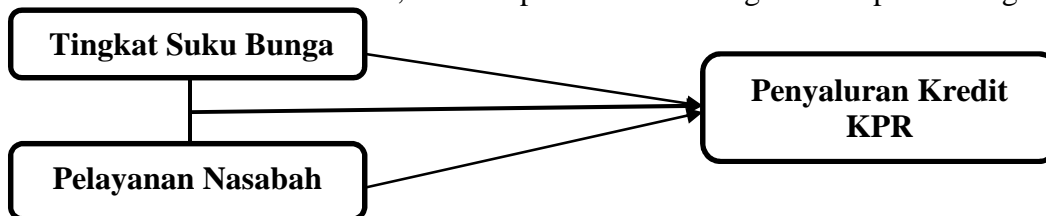
Pelayanan Nasabah (*Customer Service*), yaitu pendapat debitur mengenai kepuasan yang diterima debitur atas pemenuhan kebutuhan yang diberikan bank sejak permohonan KPR sampai dengan berakhirnya KPR. Semakin baiknya kualitas pelayanan yang di berikan pihak bank terhadap debitur maka penyaluran kredit akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin rendahnya tingkat kualitas pelayanan yang di berikan pihak bank terhadap debitur maka semakin rendah juga penyaluran kredit

yang di lakukan bank. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah dan prabawani 2012) menyatakan bahwa pelayanan nasabah berpengaruh terhadap penyaluran kredit.

3. Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit

Dalam penyaluran kredit perumahan KPR faktor tingkat suku bunga dan faktor pelayanan nasabah merupakan faktor penentu penyaluran kredit. Dimana semakin rendahnya tingkat suku bunga yang di tawarkan bank terhadap debitur dan semakin tingginya kualitas pelayanan yang di berikan maka penyaluran kredit akan semkin meningkat dan sebaliknya semakin tingginya tingkat suku bunga yang di tawarkan kepada debitur dan semakin rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan maka penyaluran kredit akan semakin menurun. Hal tersebut telah diteliti oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Huda dan Wahyuni 2018) menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit.

Dari uraian diatas, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metodologi Penelitian

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan asosiatif. Pendekatan penelitian kuantitatif tidak dilakukan secara mendalam. Umumnya menyelidiki permukaan saja, dengan demikian memerlukan waktu relatif lebih singkat dibanding dengan penelitian kualitatif. Instrumen pengumpulan data dapat digunakan seperti angket, daftar wawancara dan lainnya, tidak harus diri peneliti sendiri.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh debitur kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan pada tahun 2017 sebanyak 480.179 debitur.

Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang debitur yang yang melakukan kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan pengambilan sample dengan cara teknik *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis yang bisa dijadikan sebagai pengambilan data.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dala instrumen ini menggunakan angket (kuesioner), adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau tertulis dalam bentuk angket kepada responden untuk diisi oleh seluruh Nasabah dan Calon Nasabah PT. Bank Sumut Medan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Menurut Juliandi, *dkk*, (2015, hal. 85) data kuantitatif adalah analisis data terhadap data-data yang mengandung angka-angka atau *numeric* tertentu.

1. Metode regresi linear berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Asumsi klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat atau bebasnya memiliki distribusi normal atau tidak.

b. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah analisis data yang berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dan membuktikan hipotesis penelitian. Dalam pengujian ini untuk mengetahui apakah secara persial atau simultan memiliki hubungan antara X1, dan X2 berpengaruh terhadap Y dengan variabel Z sebagai variabel intervening. Terdapat dua jenis koefisien regresi yang dapat dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji t dan uji f.

4. Koefisien Determinasi

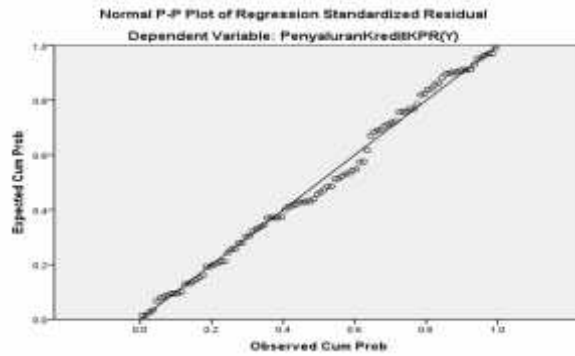
Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dilakukan Uji Determinasi. Koefisien determinasi digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. **Normalitas**

Uji normalitas untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

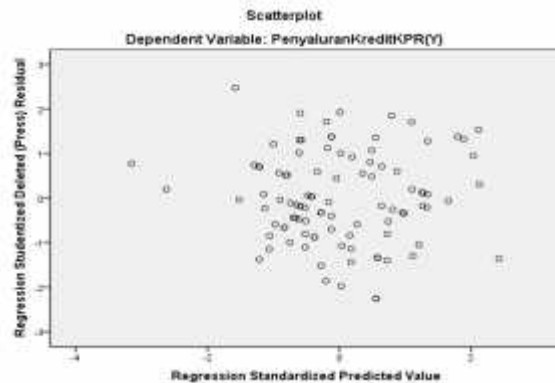


Gambar 2 : Hasil Uji Normalitas

Dari gambar 1 diatas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu titik-titik telah membentuk dan mengikuti garis diagonal pada gambar, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data telah berdistribusi secara normal.

2. Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model ini regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 3 : Hasil Uji Normalitas

Gambar 2 memperhatikan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi ini.

3. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Tabel 1. Multi Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 | | |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 | .702 | 1.424 |
| PelayananNasabah(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 | .702 | 1.424 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Jika dilihat pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yakni tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan memiliki nilai VIF 1,424. Ini berarti kedua variabel independen tersebut memiliki nilai VIF dalam batasan toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5). Sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (x) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (y).

Tabel 2. Uji t Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 16.813 | 2.754 | | 6.105 | .000 |
| TingkatSukuBunga(X1) | .253 | .087 | .318 | 2.907 | .005 |
| PelayananNasabah(X2) | .120 | .080 | .163 | 1.489 | .140 |

a. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Uji-t Tingkat Suku Bunga (X₁)

Diketahui tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap penyaluran kredit KPR. Bisa dilihat dari hasil Uji t menunjukkan nilai thitung 2,907 > 1,661 dengan tingkat signifikan 0,005 < 0,05.

Uji-t Pelayanan Nasabah (X₂)

Pelayanan nasabah memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KPR. Bisa dilihat dari hasil uji t menunjukkan nilai thitung 1,489 > 1.661 dengan nilai signifikan sebesar 0,140 > 0,05.

Uji Simultan (Uji F)

Hipotesis substansial dalam penelitian ini adalah tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) berhubungan terhadap penyaluran kredit KPR (Y).

Tabel 3. Uji f

ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 255.459 | 2 | 127.730 | 10.954 | .000 ^a |
| Residual | 1131.051 | 97 | 11.660 | | |
| Total | 1386.510 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), PelayananNasabah(X_2), TingkatSukuBunga(X_1)

b. Dependent Variable: PenyaluranKreditKPR(Y)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 10.954 dengan tingkat signifikan 0,000 sedangkan F_{tabel} 3,090 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $10.954 > 3,090$ artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap penyaluran kredit KPR di PT Bank Sumut Medan.

Koefisien Determinasi

Dapat dilihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai R sebesar 0,184 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan penyaluran kredit KPR (variabel dependen) dengan tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah (variabel independen) mempunyai hubungan tingkat sebesar 18,4%.

Hubungan Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit KPR

Hasil penelitian pengujian secara parsial pengaruh antara tingkat suku bungaterhadap penyaluran kredit KPR menunjukan hasil yang di peroleh yaitu nilai $t_{hitung} 2,907 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima).Berarti kesimpulnnya bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara tingkat suku bunga terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.Hal ini berarti bahwa PT. Bank Sumut memberikan tingkat suku bunga yang terjangkau dalam penyaluran kredi kepemilikan rumah sehingga kredit kepemilikan rumah di PT. Bank Sumut banyak diminati banyak orang

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu ini didukung atau sejalan dengan (Barus dan Lu 2013) dan (Rosa 2015) yang menyatakan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh signifikan dan positif terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.

Hubungan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR

Hasil penelitian pengujian secara parsial pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap penyaluran kredit KPR (Y) diperoleh $t_{hitung} 1,489 < t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan sebesar $0,140 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima (H_a ditolak), maka pelayanan nasabah berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KPR di PT. Bank Sumut Medan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Huda & wahyuni 2014) dan (Hidayah & Prabawani 2012) menyatakan bahwa pelayanan nasabah berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR. Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, teori dan pendapat maupun penelitian terdahulu yang dikemukakan yang menyimpulkan bahwa pelayanan nasabah secara parsial berpengaruh yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KPR.

Pelayanan merupakan suatu pemberian dari perusahaan kepada pelanggan dan kemampuan memenuhi kebutuhan yang akan menciptakan kepuasan pelanggan (Gultom, Ginting, Sembiring 2014)

Hal ini berarti bahwa baik buruknya pelayanan yang diberikan bank tidak akan mempengaruhi penyaluran kredit, semakin tinggi pelayanan yang di tingkatkan juga tidak akan mendorong jumlah kredit, karena nasabah tidak akan berhenti sampai proses pelayanan namun sudah menjadi pilihan karena tempat tinggal sudah menjadi kebutuhan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil sebagian responden yang terlihat bahwa responden merasa pelayanan yang di dapatkan nasabah baik, tapi nyatanya hasil menunjukkan bahwa pelayanan tidak mempengaruhi penyaluran kredit.

Hubungan Tingkat Suku Bunga Dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji F secara simultan dapat diketahui bahwa nilai perolehan $f_{hitung} 10,954$ sedangkan $f_{tabel} 3,090$ dengan tingkat signifikan 0,00 berdasarkan nilai tersebut dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR pada PT. Bank Sumut Medan.

Dalam jurnal menurut Fitri (2017) mengatakan “penyaluran kredit pada dasarnya merupakan kegiatan usaha perbankan yang berorientasi pada keuntungan yang mana keuntungan pada bank terutama bank komersil yaitu bunga kreditnya.

Hal ini berarti bahwa nilai tingkat suku bunga dan pelayanan dalam menyalurkan kredit kepemilikan rumah yang di tawarkan akan mempengaruhi nilai penyaluran kredit kepemilikan rumah. Artinya suku bunga yang ditawarkan bank relative sama, jika suku bunga yang ditawarkan semakin rendah maka pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi. Agar penyaluran kredit terus meningkat.

Hasil ini juga di dukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Barus dan Lu 2013) serta (Huda & wahyuni 2014) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial tingkat suku bunga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penyaluran kredit KPR PT. Bank Sumut Pusat Medan. Hal ini berarti bahwa tingkat suku bunga yang ditawarkan PT. Bank Sumut Medan dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah terjangkau, sesuai dengan keadaan ekonomi saat ini dan sesuai dengan kebutuhan debitur.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah berpengaruh yang tidak signifikan terhadap penyaluran kredit. Hal ini berarti bahwa pihak bank tidak mampu memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan tidak memprioritaskan apa yang dibutuhkan oleh nasabah untuk memutuskan pengambilan kredit.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah berpengaruh terhadap penyaluran kredit KPR di PT. Bank Sumut Medan. Jika tingkat suku bunga dan pelayanan yang di dapatkan nasabah sesuai dengan keinginan nasabah dan sangat baik maka kredit kepemilikan rumah terus meningkat.

Saran

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Dalam menjaga selera debitur untuk menjadi nasabah dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah di PT. Bank Sumut Medan, hendaknya pihak Bank lebih mengutamakan suku bunga dengan membandingkan nilai tingkat suku bunga dalam penyaluran kredit kepemilikan rumah dengan bank lainnya sehingga penyaluran kredit terus mengalami peningkatan.
2. Pelayanan nasabah di Bank Sumut hendaknya dinilai dengan 5C yaitu: *Character, capability, capital, Colleteral, Condition*.
3. Mengingat masih ada faktor lain selain tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah yang mempengaruhi penyaluran kredit KPR, maka perlu kiranya dilakukan penelitian lanjutan terhadap faktor lainnya yang diduga dapat mempengaruhi penyaluran kredit KPR.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyose. (2013). *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Arianty, N. (2008). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perbankan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 55–67.
- Barus, A. C., & Lu, M. (2013). Pengaruh Spread Tingkat Suku Bunga Dan Rasio Keuangan Terhadap Penyaluran Kredit UMKM Pada Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 3(1), 11–20.
- Dendawijaya, L. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fitri, L. (2017). Pengaruh Suku Bunga Kredit, Dana Pihak Ketiga (DPK), dan Giro Wajib Minimum Terhadap Penyaluran Kredit Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Di Indonesia Tahun 2001-2015. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 379–392.
- Gultom, D. K., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(01), 21–33.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayah, L., & Prabawani, B. (2012). Pengaruh Suku Bunga, Pelayanan Dan Kesadaran Merek (Brand Awareness) Terhadap Keputusan Pengambilan KPR (Studi Pada Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 72–87.

- Huda, B., Sukidin, & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Posedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13(1), 87–93.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Surabaya: Kencana.
- Jufrizen, Gunawan, A., Radiman, & Sari, M. (2019). Analisis Penyaluran Kredit Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Perolehan Pendapatan (Studi Pada PT . Bank Perkreditan Rakyat Duta Adiarta Medan). *EKONOMIKAWAN : Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 19(1), 67–75.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis. In *UMSU PRESS*. Medan: UMSU PRESS.
- Kasmir. (2012). Analisa Lapora Keuangan. *Jakarta :PT Rajagrafindo Persada*.
- Khoirudin, R. (2017). Determinan Yang Mempengaruhi Jumlah Permintaan Kredit Pemilikan Rumah di Indonesia. *EKONOMIKAWAN : Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 17(2), 100–120.
- Kasmir. (2015). Analisa Laporan Keuangan. In *Jakarta :PT Rajagrafindo Persada*.
- Kesuma, M. (2018). Pengaruh Perubahan NPL (Non Performing Loan) Terhadap Penyaluran Kredit Pada PT Bank Sumut Cabang Stabat. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 18(2), 27–38.
- Lubis, A. N., & Ginting, G. A. (2008). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 1–6.
- Nafarin, M. (2014). *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Naidah. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) TBK.Kantor Cabang Panakukang Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi Studi Pebangunan*, 1(2), 129–139.
- Rosa, Y. Del. (2015). Pengaruh Suku Bunga Kredit Terhadap Penyeluran Kredit pada PT BPR “X” Kota Padang. *Jurnal Menara Ekonomi*, 1(2), 1–11.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Thamrin, A., & Francis, T. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2012). *Pemasaran Strategi*. Jogyakarta.

Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank Sumut Medan

Ade Gunawan¹, Dinda Erika²

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia

Jl. Kapten Muchtar Basri, No. 3 Medan 20221

Email : dindaerikaaa@yahoo.co.id

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit pada PT. Bank Sumut Medan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *asosiatif* sebagai arah penelitian dimana penelitian bermaksud untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah calon nasabah dan nasabah tetap pada PT. Bank Sumut Medan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan *sampling incidental* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara angket (*questioner*). Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi. Hasil persamaan regresi linier berganda. Hasil uji t secara parsial ada pengaruh signifikan tingkat suku bunga (X_1) terhadap penyaluran kredit KPR (Y), secara parsial ada pengaruh tidak signifikan pelayanan nasabah (X_2) terhadap penyaluran kredit KPR (Y) hal ini diketahui berdasarkan uji t. Ada pengaruh tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) terhadap penyaluran kredit (Y), hal ini diketahui berdasarkan uji F yang artinya tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel penyaluran kredit KPR (Y). Koefisien determinasi nilai R-square sebesar menunjukkan variabel penyaluran kredit KPR (Y) dipengaruhi oleh faktor tingkat suku bunga (X_1) dan pelayanan nasabah (X_2) dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Tingkat Suku Bunga, Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Kredit KPR

The Effect of Interest Rates and Customer Service on Mortgage Loans at PT. Bank Sumut Medan

Ade Gunawan¹, Dinda Erika²

Management Study Program, Muhammadiyah University North Sumatera Medan

Street, Kapten Muchtar Basri No. 3, Medan 20221

Email : dindaerikaaa@yahoo.co.id

Abstrac. The purpose of this study was to determine the effect of interest rates and customer service on lending at PT. Bank of North Sumatra, Medan. In this study using an associative approach as a research direction where the research intends to find out to what extent an influence of the independent variable on the dependent variable. The population in this study are prospective customers and permanent customers at PT. Bank of North Sumatra, Medan. While the sample in this study uses nonprobability sampling with an incidental sampling approach of 100 respondents. Data collection techniques in this study were questionnaire interviews (*questioner*). Technical analysis of data using multiple linear regression, t test, f test, and determination test. The results of multiple linear regression equations. The results of t-test show that there is a significant influence of the interest rate (X_1) on KPR lending (Y), there is a partially insignificant influence on customer service (X_2) on KPR lending (Y), this is known based on t test. There is an influence of the interest rate (X_1) and customer service (X_2) on lending (Y), this is known based on the f test which means the interest rate (X_1) and customer service (X_2) simultaneously have a real (significant) influence with variable mortgage lending (Y). The coefficient of determination of the R-square value is as much as showing the variable mortgage lending (Y) influenced by the interest rate (X_1) and customer service (X_2) and the rest is influenced by other factors.

Keywords : Tingkat Suku Bunga, Pelayanan Nasabah dan Penyaluran Kredit KPR