

## **Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Suku Bunga Kredit dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Mikro di Masa Pandemi Covid 19**

**Fitroh Ramadhan<sup>1</sup>, Iman Murtono Soenhadji<sup>2</sup>**

*fitrohramadhan05@gmail.com, imanms@staff.gunadarma.ac.id*

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

**Abstrak:** Kredit mikro merupakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah melalui Lembaga pembiayaan atau permodalan untuk membiayai atau memberikan pinjaman kepada pelaku usaha yang memenuhi kriteria sebagai Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil Menengah. Dengan tersedianya akses pembiayaan kepada pelaku UMKM salah satunya adalah PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) yang sampai tahun 2021 jumlah nasabahnya sebesar 11.6 juta di seluruh Indonesia. Berdasarkan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha terhadap keputusan pengambilan kredit di masa pandemi Covid-19 baik secara parsial maupun secara simultan. Data primer yang diperoleh dari responden yang merupakan nasabah produk PANTAS sebesar 70 responden melalui instrument penelitian berupa kuisioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan metode RLB atau Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, prosedur kredit dan program pengembangan kapasitas usaha berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit sedangkan suku bunga kredit tidak berpengaruh signifikan dan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan mikro dengan tingkat pengaruh sebesar 73.9 persen.

**Kata Kunci :** keputusan pengambilan kredit, kualitas layanan, program pengembangan kapasitas usaha, prosedur kredit, suku bunga kredit.

**Abstract:** *Micro credit is a facility provided by the government through financing or capital institutions to finance or provide loans to business actors who meet the criteria as Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in accordance with Law no. 20 of 2008 concerning Micro, Small and Medium Enterprises. With the availability of access to financing for SMEs, one of which is PT. Madani National Capital (PNM) which until 2021 the number of customers is 11.6 million throughout Indonesia. Based on this, this study aims to analyze the effect of service quality, credit procedures, loan interest rates and business capacity development programs on credit making decisions during the Covid-19 pandemic, either partially or simultaneously. The primary data obtained from respondents who are customers of PANTAS products are 70 respondents through a research instrument in the form of a questionnaire that has passed validity and reliability tests. Data were analyzed using the RLB or Multiple Linear Regression method. The results of this study indicate that the variables of service quality, credit procedures and business capacity development programs have a significant effect on customer decisions in making credit, while loan interest rates have no significant effect and partially significant influence on micro decision making with an influence level of 73.9 percent.*

---

**Keywords** : *credit decision making, service quality, business capacity development program, credit procedures, loan interest rates.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dari sektor UMKM memberikan dampak yang positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Sektor ini membuktikan bahwa dapat menjadi pilar perekonomian di Indonesia dengan menciptakan lapangan pekerjaan sebesar 97 persen dari total tenaga kerja dan sebagai penyumbang PDB terbesar yaitu sebesar 60.4 persen dari total PDB atau jika dirupiahkan sebesar Rp. 8.573, 89 Triliun. Artinya bahwa walaupun skala UMKM dinilai kecil dibandingkan dengan level industri, sektor UMKM dapat menunjang perekonomian dalam jangka waktu yang panjang dan stabil. Dengan besarnya peran yang dihasilkan oleh sektor UMKM tentunya pemerintah memiliki kewajiban untuk membimbing, membina dan mengarahkan dengan serius baik dengan melakukan kebijakan mengenai kemudahan untuk UMKM sampai kepada tersedianya akses pembiayaan yang dinaungi langsung oleh pemerintah melalui BUMN maupun pihak swasta.

Peran besar yang dihasilkan dan pertumbuhan yang begitu pesat terhadap sektor ini tentunya juga disertai dengan berbagai macam permasalahan yang dialami oleh para pelaku usaha. Mulai dari terbatasnya akses permodalan untuk memulai atau menjalankan usahanya sampai pada terbatasnya skala usaha yang dimiliki sehingga tidak mampu berkembang dan bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Terlebih lagi pada masa pandemi Covid-19, setidaknya bahwa 30 juta UMKM di Indonesia harus gulung tikar akibat pandemi ini dan menjadikan sektor UMKM menjadi sektor kedua yang paling terdampak akibat pandemi setelah sektor pariwisata.

Berbagai permasalahan yang dialami oleh para pelaku UMKM harus diimbangi dengan keseriusan pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut. Tersedianya berbagai akses pembiayaan atau permodalan ini menjadi sebuah kesempatan bagi para pelaku usaha baik sebagai modal untuk memulai usaha atau untuk modal operasional dari usaha yang telah dijalankan. Semakin banyaknya

---

nasabah yang bergabung atau memutuskan untuk kredit pada lembaga pembiayaan menggambarkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari nasabah terhadap lembaga pembiayaan yang dapat memenuhi kebutuhan kreditnya. Salah satu lembaga yang menyediakan akses pembiayaan kepada para pelaku UMKM salah satunya adalah PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) dinaungi langsung oleh BUMN dan tergabung dalam holding ultra mikro bersama Bank BRI dan Pegadaian yang tujuan utamanya adalah penyediaan akses permodalan yang luas bagi seluruh lapisan masyarakat terutama para pelaku UMKM.

Dilandaskan pada pentingnya keputusan nasabah untuk melakukan pengambilan kredit pada lembaga pembiayaan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor dari kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha terhadap keputusan pengambilan kredit mikro oleh nasabah. Terlebih pada masa pandemi Covid-19 kebutuhan akan kredit ditengah masyarakat khususnya para pelaku usaha sangat meningkat yang tujuan utamanya adalah membiayai usahanya agar tetap berjalan ditengah-tengah terpaan pandemi Covid-19.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Layanan**

Kualitas merupakan penilaian mengenai baik atau buruknya mutu serta taraf atau derajat dimana kualitas ini akan menggambarkan kesesuaian antara standar penilaian yang telah ditetapkan dengan hasil yang diharapkan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Kasmir (2017) mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan sebuah tindakan atau perbuatan yang dilakukan baik secara perorangan maupun dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam hal ini adalah nasabah. Ditekankan kembali oleh Tjiptono (2018) bahwa kualitas layanan merupakan bentuk ukuran dari bagusnya tingkat layanan yang telah diberikan kepada debitur atau nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Leon G Schiffman (2015) pada dasarnya dalam melakukan penilaian mengenai layanan merupakan hal yang sulit dibandingkan dengan

---

penilaian produk dikarenakan layanan merupakan jasa dan mempunyai karakteristik yang tidak berwujud. Lembaga pembiayaan yang merupakan perusahaan yang berorientasi kepada jasa sehingga dari kualitas layanan ini menggambarkan penilaian dari nasabah kepada lembaga pembiayaan terkait. Ketika layanan yang telah diberikan kepada calon debitur atau nasabah telah memenuhi atau setara dengan harapan maupun ekpetasinya maka keputusan selanjutnya adalah dengan melakukan pengambilan kredit pada lembaga pembiayaan.

### **Prosedur Kredit**

Menurut Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa prosedur merupakan sebuah kegiatan krelikal yang melibatkan beberapa orang atau departemen terkait. Sebelum nasabah dapat memperoleh kredit, nasabah harus menjalani dan memenuhi prosedur kredit yang telah ditetapkan oleh lembaga pembiayaan sebagai tahapan yang harus dilalui oleh nasabah. Ditekankan oleh Andrianto (2020) bahwa salah satu syarat sebelum mendapatkan realisasi kredit adalah dengan melakukan pemenuhan prosedur kredit. Dimana tujuan dari pemberian prosedur kredit adalah untuk mengurangi resiko-resiko yang muncul dalam proses pemberian kredit. Terlebih pada produk pembiayaan tanpa agunan dan didasarkan pada *trust* atau kepercayaan pada calon nasabah lebih besar risikonya dibandingkan dengan pembiayaan menggunakan agunan. Menurut Kuncoro dalam Huda dkk (2019) bahwa prosedur kredit merupakan sebuah tahapan yang harus dipenuhi dan dijalani oleh nasabah dalam proses realisasi kredit. Kebutuhan akan kecukupan modal ditengah-tengah pandemi ini merupakan salah satu alasan dalam melakukan pengambilan kredit namun dengan pertimbangan prosedur yang ditetapkan dapat dijalani dengan mudah oleh calon nasabahnya serta proses pencairan yang cepat dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya.

### **Suku Bunga Kredit**

Suku bunga kredit diberikan kepada nasabah bersamaan dengan besaran jumlah plafond atau pinjaman yang diterima. Besaran suku bunga diatur oleh

---

pemerintah dengan tujuan tidak membebani nasabah dalam melaksanakan kewajiban mereka kepada pihak kreditur. Menurut Kasmir (2014) mengemukakan bahwa suku bunga yang ditetapkan khususnya dalam hal ini adalah suku bunga pinjaman merupakan bentuk yang menggambarkan balas jasa yang diberikan nasabah kepada bank sebagai pihak kreditur. Besaran suku bunga sangat beragam dan tentunya berbeda antar satu lembaga dengan lembaga yang lainnya, besarnya mulai dari 0.3% - 2.26% perbulannya sesuai dengan jenis produk kredit yang diambil dan sesuai dengan aturan kebijakan pemerintah. Terlebih lagi menurut Andrianto (2020) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi suku bunga adalah kebijakan pemerintah. Tingkat suku bunga akan menentukan keputusan nasabah dalam mengambil kredit karena dari berbagai akses pembiayaan baik oleh lembaga pembiayaan sampai lembaga perbankan menawarkan besaran suku bunga yang beragam dan juga sangat berpengaruh terhadap kemampuan bayar dari calon nasabah.

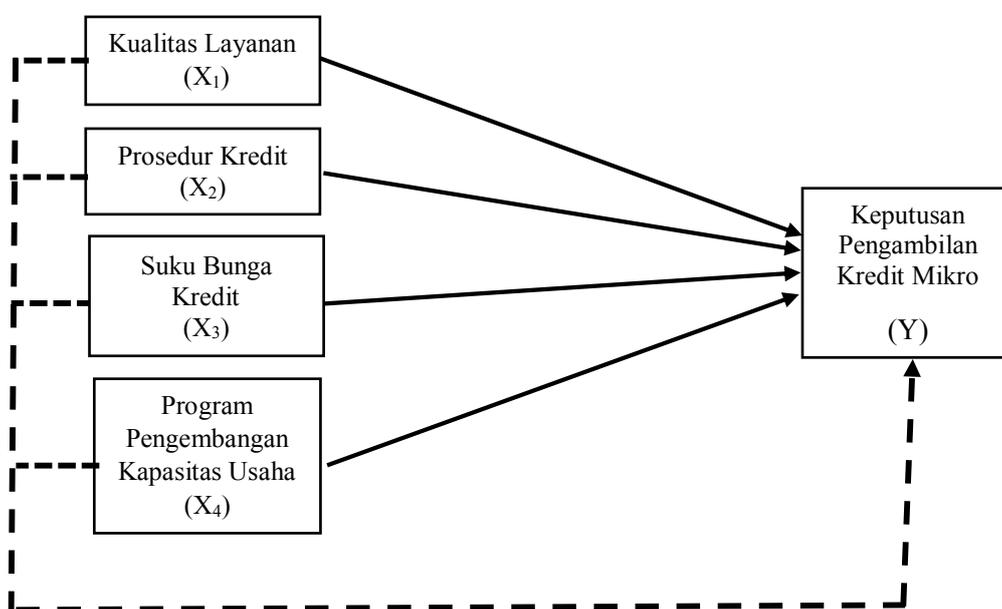
### **Program Pengembangan Kapasitas Usaha**

*Capacity building* atau pengembangan kapasitas merupakan suatu usaha peningkatan kemampuan dengan tujuan untuk membangun keterampilan dalam berbagai hal seperti kepemimpinan, manajemen, dan kewirausahaan agar membangun organisasi yang berkelanjutan. Dalam menjalankan usahanya UMKM dinilai harus memiliki kemampuan baik dalam membangun usaha dan mengembangkan usahanya. Menurut Rio dan Susilawati (2016) bahwa UMKM harus memiliki modal intelektual dalam menjalankan usahanya agar tidak kalah dalam bersaing ditengah-tengah persaingan bisnis yang ketat. Menurut Rahma Fitriati (2015) bahwa pemberdayaan UMKM harus mampu menmbuhkan jiwa kewirausahaan dan budaya kerja, serta pengembangan lingkungan yang kondusif bagi tumbuhnya pelaku usaha yang memiliki daya saing. Pemberdayaan UMKM melalui program pengembangan kapasitas usaha ini menjadi sebuah kewajiban pada lembaga pembiayaan khususnya PT. PNM bahwa debitur atau nasabah tidak hanya membutuhkan faktor finansial tetapi juga membutuhkan faktor sosial dalam menjalankan usahanya.

### Keputusan Pengambilan Kredit

Pengambilan keputusan didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan baik mengenai kebutuhan dan kemampuan serta berbagai alternatif yang tersedia. Pengertian dari pengambilan keputusan adalah pemilihan satu dari berbagai alternatif yang tersedia dalam hal ini adalah keputusan dalam pengambilan kredit.. Pertimbangan yang muncul sebelum memutuskan untuk melakukan pengambilan kredit dimaksudkan untuk meminimalisir hambatan dan resiko yang terjadi setelah proses realisasi kredit. Menurut Kotler dan Amstrong (2016) proses pengambilan keputusan diawali dengan identifikasi masalah atau kebutuhan lalu menyusun dan menganalisis serta memilih dari alternatif yang tersedia serta memutuskan keputusannya pada alternatif yang paling baik.. Pengambilan kredit yang dimaksudkan adalah pengambilan kredit mikro yang ditunjukkan kepada para pelaku usaha yang masuk kedalam kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Semakin banyaknya pelaku usaha yang memutuskan pengambilan kredit pada PT. PNM artinya bahwa UMKM telah mendapat akses pembiayaan yang menjadi masalah dasar dari pertumbuhan UMKM di Indonesia.

### KERANGKA PIKIR



---

## **HIPOTESIS PENELITIAN**

Hipotesis dari penelitian dirumuskan dilandaskan dari model penelitian yang telah dibuat terkait dengan keempat variabel yaitu kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha dengan dugaan keempat variabel berpengaruh signifikan baik secara individu atau parsial maupun bersama-sama atau simultan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Definisi operasional dari variabel pada penelitian ini adalah kualitas layanan adalah ukuran layanan yang diberikan dengan indikatornya antara lain *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Prosedur kredit adalah standar yang ditetapkan dengan memuat kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan, persyaratan dan realisasi kredit. Suku bunga kredit adalah balas jasa yang diberikan kepada lembaga pembiayaan yang memuat tingkat bunga kredit, sistem pembebanan kredit dan perbandingan. Program pengembangan kapasitas sebagai kewajiban dari lembaga pembiayaan memuat nilai tambah, pembimbingan dan pembinaan UMKM serta *networking* antar nasabah.

## **MODEL PENELITIAN**

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui instrumen penelitian berupa kuisioner *google forms* yang disebar kepada responden yang posisinya sebagai nasabah PT. PNM Unit Cakung. Responden yang digunakan adalah nasabah yang telah mengambil produk kredit PANTAS dan nasabah yang telah ikut program PKU (Pengembangan Kapasitas Usaha). Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah dari PT. PNM Unit Cakung baik regular maupun PANTAS. Jumlah sampel atau responden yang terlibat atau berkontribusi adalah sebesar 70 nasabah dengan metode samplingnya adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

## **Metode Analisis**

Analisis data berguna untuk mengolah sebuah data yang telah dihimpun menjadi sebuah informasi yang sejalan dengan tujuan penelitian. Analisis yang dilakukan sebelum uji hipotesis diantaranya adalah analisis statistik deskriptif, uji

instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedasrisitas. Setelah analisis tersebut maka dilanjutkan pada uji hipotesis penelitian.

Selaras dengan tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha terhadap keputusan pengambilan kredit mikro yang dilandaskan pada model dan hipotesis penelitian bahwa data yang diperoleh dan diolah serta dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda (RLB) dengan persamaan regresinya sebagai berikut.

$$Y = a + b_1KL_1 + b_2PK_2 + b_3SBK_3 + b_4PPKU_4 + e$$

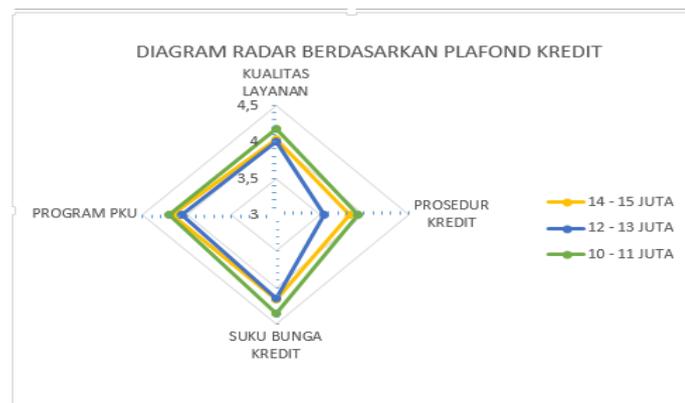
Dimana:

Y = Keputusan pengambilan kredit, a = Konstanta,  $KL_1$  = Kualitas Layanan,  $PK_2$  = Prosedur Kredit,  $SBK_3$  = Suku Bunga Kredit,  $PPKU_4$  = Program Pengembangan Kapasitas Usaha, b = *Slope* atau koefisien korelasi, dan e = *Error term*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Hasil dari analisis deskriptif akan menggambarkan kecenderungan responden terhadap variabel penelitian dengan pengelompokkan nasabah berdasarkan jumlah plafond kredit atau jumlah pinjaman yang diterima dan disajikan dalam bentuk diagram radar pada gambar 3 berikut ini.



Gambar 1 Diagram Radae

Kecenderungan responden dalam mempertimbangkan variabel yang disajikan dalam penelitian berbeda beda antar satu kelompok responden berdasarkan jumlah pinjaman yang diterima. Kecenderungan responden dengan jumlah pinjaman 10 – 11 Juta lebih besar mempertimbangkan seluruh variabel dalam penelitian, sama dengan responden dengan jumlah pinjaman yang diterima sebesar 14 – 15 Juta kecenderungannya dalam mempertimbangkan dan memperhatikan seluruh variabel. Perbedaan terlihat pada responden dengan jumlah pinjaman yang diterima sebesar 12 – 13 Juta, dimana responden cenderung hanya mempertimbangkan 3 variabel dan mengabaikan 1 variabel yaitu prosedur kredit. Berdasarkan hasil diagram radar tersebut bahwa dari jumlah pinjaman yang telah diterima akan membedakan respon dan kecenderungan nasabah dalam mempertimbangkan faktor-faktor dalam menentukan keputusan kreditnya

### **Instumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas**

Hasil dari pengujian intrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas berdasarkan hasil data yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam tabel. Berdasarkan hasil dari tabel 1 Bahwa semua indikator dalam variabel yang disajikan memiliki hasil dari nilai r-hitung yang lebih besar dari standar r-tabel berdasarkan tingkat signifikansi sebesar 0.05 persen dan *degree of freedom* sebesar 68 (n-2), dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid. Nilai dari reliabilitas yang dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha* pada tabel 1 berkisar antara 0.731 sampai dengan 0.909 dimana nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan standar *Cronbach Alpha* 0.60 yang dinyatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel.

**Tabel 1 Hasil Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas**

Varibel	Item	R <sub>Hitung</sub>	Cronbach's alpha
Kualitas Layanan	X1.1	0,697	0,784
	X1.2	0,736	
	X1.3	0,787	
	X1.4	0,793	
	X1.5	0,644	

Prosedur Kredit	X2.1	0,853	0,909
	X2.2	0,850	
	X2.3	0,870	
	X2.4	0,876	
	X2.5	0,835	
Suku Bunga Kredit	X3.1	0,587	0,731
	X3.2	0,729	
	X3.3	0,730	
	X3.4	0,762	
	X3.5	0,658	
Program Pengembangan Kapasitas Usaha	X4.1	0,698	0,737
	X4.2	0,772	
	X4.3	0,721	
	X4.4	0,679	
	X4.5	0,610	
Keputusan Pengambilan Kredit	Y.1	0,669	0,793
	Y.2	0,731	
	Y.3	0,661	
	Y.4	0,837	
	Y.5	0,774	

Catatan : <sup>1</sup>r-tabel alpha 0.05 dan df 68 = 0,235

<sup>2</sup>Cronbach Alpha > 0.60

### Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ditujukan agar dalam penelitian data yang digunakan memenuhi persyaratan regresi sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Guna memenuhi persyaratan regresi, asumsi yang digunakan antara lain adalah normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas. Berikut ini hasil dari pengujian asumsi klasik atas data yang telah diperoleh.

### Normalitas

Pengujian pertama atau asumsi pertama adalah normalitas dimana data yang digunakan dalam penelitian harus terdistribusi secara normal. Metode yang digunakan untuk uji normalitas adalah *Kolmogorov Smirnov* dimana hasil uji normalitas pada tabel 2.

**Tabel 2 Hasil Uji Normalitas**

Jenis Pengujian	Metode Uji	Nilai Signifikansi	Keterangan
Uji Normalitas	<i>Kolmogorov Smirnov</i>	0.193	Data berdistribusi normal

Sumber: Output SPSS *Kolmogorov-Smirnov Test*, 2022

Berdasarkan hasil dari tabel 2. bahwa uji normalitas terpenuhi dengan nilai 0.193 dimana hasilnya lebih besar dari 0.05 dan menyatakan bahwa data dan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha terdistribusi secara normal.

### Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas ditujukan guna memastikan bahwa tidak adanya *similarity* atau kesamaan data yang akan mengakibatkan korelasi yang kuat antar variabel dan memastikan tidak terjadi gejala multikolinieritas berdasarkan hasil dari nilai *Variance Inflation Factor*.

**Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Bebas	Nilai <i>VIF</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	5,205	Tidak ada gejala multikolinieritas
Prosedur Kredit	2,868	Tidak ada gejala multikolinieritas
Suku Bunga Kredit	3,571	Tidak ada gejala multikolinieritas
Pengembangan Kapasitas Usaha	3,280	Tidak ada gejala multikolinieritas

Catatan: <sup>1</sup>Variabel independen: Keputusan Pengambilan Kredit

<sup>2</sup>Asumsi tidak ada gejala multikolinieritas jika nilai *VIF* < 10

Pada tabel 3. Hasil uji multikolinieritas seluruh variabel menunjukkan nilai *VIF* <10 dimana hasil tersebut menunjukkan tidak adanya kesamaan antar data dan tidak menunjukkan gejala multikolinieritas.

### Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas guna menguji ketidaksamaan antar varians dari residual antar satu ke pengamatan yang lainnya atau tidak. Pengujian heterokedastisitas menggunakan metode uji Glejser.

**Tabel 4 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel Bebas	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Layanan	0,295	Tidak ada gejala heterokedastisitas
Prosedur Kredit	0,407	Tidak ada gejala heterokedastisitas
Suku Bunga Kredit	0,658	Tidak ada gejala heterokedastisitas
Pengembangan Kapasitas Usaha	0,612	Tidak ada gejala heterokedastisitas

Catatan: <sup>1</sup>Variabel independen: Keputusan Pengambilan Kredit

<sup>2</sup>Asumsi tidak terjadinya gejala heterokedastisitas jika nilai sig >0,05

Berdasarkan hasil nilai signifikansi dengan asumsi  $>0.05$  dengan uji Glejser bahwa seluruh variabel yang dimasukkan kedalam model regresi tidak terdapat gejala heterokedastiditas atau tidak terdapat kesamaan varians.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hipotesis yang telah dibuat dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dimana selaras dengan tujuan penelitian yaitu mengukur dan mengetahui pengaruh dari kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit, dan program pengembangan kapasitas usaha terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah. Hasil dari persamaan regresi disajikan pada tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Tidak Distandarisasi		Sig.
	B	Beta	
Konstanta	4,427	-	,005
Kualitas Layanan	,276	,284	,047
Prosedur Kredit	,136	,229	,031
Suku Bunga Kredit	-,015	-,015	,900
Pengembangan Kapasitas Usaha	,421	,438	,000
Uji F:	49,860 (Sig < 0,000)		
R <sup>2</sup> :	0,754		
Adjusted R <sup>2</sup> :	0,739		

Catatan: <sup>1</sup>Variabel independen: Keputusan Pengambilan Kredit

Berdasarkan hasil regresi yang tidak distandarisasi dari keseluruhan variabel dependen yang diteliti bahwa persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = 4.427 + 0.276 \text{ KL} + 0.136 \text{ PK} - 0.15 \text{ SBK} + 0.421 \text{ PKU}$$

Dimana KL: Kualitas Layanan, PK: Prosedur Kredit, SBK: Suku Bunga Kredit dan PKU: Program Pengembangan Kapasitas Usaha.

Hasil dari persamaan regresi dapat dideskripsikan sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar 4,427 berarti bahwa jika semua variabel dalam penelitian bernilai nol maka Y (keputusan pengambilan kredit) bernilai pada 4,427. Koefisien keempat variabel dimana KL (Kualitas Layanan) sebesar 0,276, PK

---

(Prosedur kredit) sebesar 0,136, SBK (Suku Bunga Kredit) sebesar -0,15 dan PKU (Program Pengembangan Kapasitas Usaha) sebesar 0,421 yang berarti bahwa jika keempat variabel meningkat sebesar 1 persen atau satu satuan akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit.

### **Uji T (Uji Parsial)**

Hasil dari uji parsial atau uji t dimana untuk menjawab hasil hipotesis penelitian pada tabel 5. Berdasarkan dari hasil uji T, nilai signifikansi dari variabel Kualitas Layanan sebesar  $0,047 < 0,05$ , Prosedur kredit sebesar  $0,031 < 0,05$ , Suku Bunga Kredit sebesar  $0,900 > 0,05$  dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka variabel kualitas layanan, prosedur kredit, program pengembangan kapasitas usaha berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit mikro dan variabel suku bunga kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit.

### **Uji F (Uji Simultan)**

Hasil dari uji simultan pada tabel 5. menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang mengandung arti bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian yaitu kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama sama.

### **Koefisien Determinasi**

Besaran nilai koefisien determinasi diinterpretasikan dalam nilai *Adjusted R Square* pada tabel 5. yaitu sebesar 0,739 yang berarti bahwa keempat variabel didalam penelitian mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit sebesar 73,9 persen dan sisanya sebesar 26,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model regresi

### **Pembahasan**

Tingkat layanan yang diberikan kepada nasabah akan berdampak kepada keputusannya dalam melakukan pembelian dalam hal ini melakukan pengambilan

---

ke kredit mikro, bagus atau tidaknya layanan yang diberikan kepada nasabah terutama kepada individu masing-masing nasabah dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dari nasabah. Semakin baik layanan yang diberikan maka semakin banyak nasabah yang memutuskan untuk melakukan pengambilan kredit mikro terutama pada PT. PNM Unit Cakung, hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah nasabah yang telah memutuskan untuk mengambil kredit dan menjadi bagian dari nasabah PT. PNM. Grafik positif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh *Account Officer* telah memenuhi harapan dari nasabah dan meyakinkan nasabah bahwa layanan yang diberikan akan terus meningkat dan memenuhi kebutuhan serta harapan dari nasabah. Hasil dari penelitian oleh Made Andre dan I Putu (2021) Di Buleleng, Bali menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah akan meningkatkan keyakinan nasabah dan memutuskan untuk melakukan pengambilan kredit untuk memenuhi kebutuhan usaha yang dijalankan.

Berbagai kemudahan yang ditetapkan kepada calon nasabah untuk melakukan kredit pada lembaga pembiayaan. Semakin mudah dan cepat dalam pencairannya maka nasabah akan lebih tertarik dan memutuskan untuk kredit. Dalam hal ini kemudahan nasabah dalam memenuhi persyaratan dalam kredit sampai pada kecepatan proses pencairan dana. Respon dari nasabah terhadap prosedur kredit yang ditetapkan oleh PT. PNM Unit Cakung menunjukkan respon yang baik artinya kemudahan dan kecepatan pencairan yang menjadi pertimbangan nasabah sebelum melakukan pengambilan kredit telah terpenuhi dan telah memenuhi ekspektasi atau harapan dari nasabah yaitu mendapatkan akses pembiayaan dengan persyaratan mudah tidak berbelit dan proses pencairan dana yang cepat. Hasil dari penelitian oleh Chairul Hana (2019) bahwa prosedur kredit yang ditetapkan kepada nasabah dalam hal ini adalah para pelaku UMKM memberikan kontribusi yang besar terhadap keputusan nasaba untuk melakukan kredit dan penelitian Irvan Situmorang (2020) pada salah satu lembaga pembiayaan bahwa prosedur kredit yang ditetapkan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.

---

Suku bunga kredit merupakan bentuk balas jasa yang diberikan setelah kredit atau pinjaman diterima oleh nasabah serta besaran suku bunga berbeda tergantung pada produk kredit yang diambil. Semakin besar suku bunga kredit yang diberikan kepada nasabah maka nasabah semakin mempertimbangkan keputusannya sebelum melakukan pengambilan kredit dan sebaliknya semakin kecil suku bunga yang ditawarkan maka semakin yakin nasabah dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar kredit yang telah diterimanya. Semakin kecil suku bunga maka semakin banyak nasabah yang melakukan pengambilan kredit, hal ini dibuktikan bahwa ketika suku bunga yang ditetapkan dalam hal ini suku bunga kredit mikro menurun sedangkan jumlah nasabah PT. PNM terus meningkat. Hasil penelitian dari Hary Prabowo (2020) dan Siti Puryandini (2020) bahwa suku bunga kredit yang ditawarkan kepada nasabah mempunyai hubungan yang negatif atau berlawanan dengan keputusan pengambilan kredit dan tidak dapat menunjukkan pengaruh yang signifikan

Kebutuhan yang dirasakan oleh nasabah bukan hanya kebutuhan terhadap faktor finansial dimana hal ini adalah kredit, namun nasabah juga membutuhkan faktor sosial yang diberikan demi meningkatkan keahliannya serta kapasitasnya dalam mengembangkan usahanya. Permasalahan yang sering dialami oleh para pelaku UMKM adalah keterbatasan pengetahuan teknologi dan informasi. Hal ini menjadi kewajiban dari lembaga pembiayaan bahwa tidak hanya memberikan kredit namun juga disertai dengan pembimbingan dan pembinaan kepada nasabah untuk mengembangkan usahanya dan mengembangkan keahlian dalam berwirausaha. Berdasarkan hal tersebut PT. PNM memberikan program Pengembangan Kapasitas Usaha kepada nasabahnya yang digunakan sebagai media untuk melakukan bimbingan dan pembinaan serta pemberian modal intelektual kepada nasabahnya untuk terus mengembangkannya dan dapat bersaing ditengah-tengah kemajuan teknologi dan informasi dengan demikian maka nasabah tidak hanya menerima kredit namun juga menerima manfaat atau nilai lebih berupa pengembangan kapasitas usaha. Hasil dari penelitian oleh Shinta Putri (2019) pada pelaku UMKM binaan Mekaar bahwa program PKU yang diberikan dapat

---

memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perubahan pendapatan dari UMKM.

## **SIMPULAN DAN IMPLIKASI**

Keputusan dalam melakukan pengambilan kredit nasabah secara simultan dipengaruhi oleh keempat variabel dalam penelitian yaitu kualitas layanan, prosedur kredit, suku bunga kredit dan program pengembangan kapasitas usaha. Dengan demikian maka keputusan nasabah sebelum melakukan pengambilan kredit akan mempertimbangkan keempat variabel dimana keseluruhan variabel harus memenuhi dan sesuai dengan harapan dari nasabah. Secara parsial bahwa ketiga variabel yaitu kualitas layanan, prosedur kredit dan suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit yang mempunyai hubungan searah artinya semakin tinggi ketiga variabel tersebut maka semakin tinggi nasabah yang melakukan pengambilan kredit. Sedangkan suku bunga kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pengambilan kredit mikro dan mempunyai hubungan yang tidak searah atau berlawanan. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah dengan menambah variabel dalam penelitian dan meninjau perubahan yang dialami nasabah terkait dengan variabel penelitian.

Implikasi dari hasil penelitian adalah bahwa nasabah selalu mempertimbangkan faktor-faktor baik internal maupun eksternal sebelum memutuskan untuk melakukan pengambilan kredit demi meminimalisir risiko kredit yang terjadi. Dengan meningkatkan layanan yang diberikan kepada nasabah, memberikan atau menetapkan prosedur kredit yang mudah dan tidak berbelit kepada nasabah, menawarkan suku bunga yang wajar dan sesuai dengan kebijakan dari pemerintah dan sesuai dengan kemampuan nasabah serta memberikan nilai tambah kepada nasabah dengan memberikan program pengembangan kapasitas usaha sebagai salah satu kewajiban pemberian modal intelektual kepada nasabah akan meningkatkan kepercayaan nasabah untuk melakukan pengambilan kredit dan juga tidak mengabaikan risiko yang muncul.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, S. (2010). Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan. Cetakan Keenam. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Andrianto. (2020). Manajemen Kredit: Teori dan Konsep Bagi Bank Umum. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- Cahyadi, M.A., & Diatmika, I.P.G. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan UMKM Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng. *JIMAT : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 12(3), 895-905.
- Fitriari. R. (2015). Menguak Daya Saing UMKM Industri Kreatif: Sebuah Riset Tindakan. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hana. C., & Supriyadi, S.G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku Umkm. *Seminar Nasional Sistem Informasi*. 1634-1641.
- Haryanto. (2014). Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Institutional Capacity Development). Jakarta : AP21 Nasional.
- Hasibuan, S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Huda, B., Sukidin, S., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 87.
- Kasmir. (2012). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). Analisis Laporan Keuangan Cetakan ke-11. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Kuncoro. (2002) Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro. M., & Suhardjono. (2011). Manajemen Perbankan Teori Dan Aplikasi. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta.
- Kusnadi. (2005). Pengantar Manajemen : Konseptual dan Perilaku. Malang : Universitas Brawijaya.
- Kotler, P., & Amstrong. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Mishkin. F.S. (2008). Ekonomi Uang, Perbankan dan Pasar Keuangan Edisi 8. Jakarta : Salemba Empat.

- 
- Mulyadi. (2016). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat.
- Musran. M. (2010). Pengaruh Faktor - Faktor dan Internal Terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 12(1). 31-44.
- Nur, B.A.R, & Helmi, Arief. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Atribut Produk Terhadap Minat Calon Debitur Dalam Pengambilan Kredit Mikro (Studi Pada Kredit Mikro Bank Mandiri). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Terapan*, 15(2).
- Prabowo. H., Herwiyanti, Eliada., & Pratiwi, Umi. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2(1). 34-44.
- Rinata, R.A, & Oetama, Seanewati. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sampit. *E-Jurnal Profit: Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1). 86-96.
- Sadako, I., Maspiyati., & Haryadi, D. (1995). Pengembangan Usaha Kecil : Pemihakan Setengah Hati. Bandung : Akatiga.
- Setyawan, A. (2017). Analisis Prosedur Pemberian Kredit. *Simki-Economic*, 1(8). 14-16.
- Schiffman, L. G. (2015). Consumer Behavior 11<sup>th</sup> Edition. England : Pearson Education Limited.
- Shobirin., Fathoni, Azis., & Minarsih, M.M. (2016). Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Empiris Pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera). *Journal Of Management*, 2(2). 1-8.
- Situmorang. I., & Kusnarli. (2020). Analisis Pengaruh Prosedur Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Cv. Sahabat Solution. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 54–62.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta.
- Suprpto, E., & Puryandani, Siti. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari. *Magisma : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1). 73-79.
- Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2018). Pemasaran Strategik Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro.

---

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil Menengah.

Utami, S.P. (2019). Pengaruh Pemberian Kredit dan Program Pengembangan Kapasitas Usaha (PKU) Terhadap Pendapat Usaha Mikro Kecil (UMK) Binaan PNM Mekaar Cabang Bantaeng. *Nobel Indonesia Institute*.

Widiowati, S., & Retnani, E.D. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelatihan Kapasitas Usaha Terhadap Risiko Kredit. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(10).

Wilantara. R., & Susilawati. (2016). Strategi dan Kebijakan Pengembangan UMKM. Bandung : Refika Aditama.