Activa: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan Vol. 4, No. 1(2026)
Website: https://ejurnal.polnes.ac.id/index.php/activa
E-mail: activajurnal@polnes.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR, PERSYARATAN, DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAJUKAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk UNIT HARAPAN BARU

Yunus Tulak Tandirerung
Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Samarinda
Jl Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan TimurIndonesia, 75131
Email: yunus.t.tandirerung@gmail.com

Muhammad Kadafi
Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Samarinda
Jl Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan TimurIndonesia, 75131
Email: kadafi_aqila@polnes.ac.id

Sarni*
Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Manajerial Politeknik Negeri Samarinda
Jl Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan TimurIndonesia, 75131
Email: nanisarni008@gmail.com
**Co-Author*

ABSTRACT

The purpose of the study is to find out and analyze the quality of service, credit procedures, credit requirements, and interest rates have a significant effect on the customer's decision to apply for People's Business Credit. This study is a quantitative research with a sample of 100 respondents. The sampling technique uses non-probability sampling techniques. The analysis method used in this study is multiple linear regression analysis with a testing aid tool, namely IBM SPSS version 23. The results of this study partially have no effect on the customer's decision to apply for People's Business Credit, Credit Procedures, Credit Requirements and Interest Rate partially have a significant positive effect on the customer's decision to apply for People's Business Credit, and together have a positive and significant influence on the customer's decision to apply for People's Business Credit at PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, New Hope Unit.

Keywords: *Service Quality, Credit Procedures, Credit Requirements, Interest Rates, Customer Decision to apply for People's Business Credit.*

PENDAHULUAN

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam jenis penyediaan modal kerja dan investasi yang dilengkapi dengan fasilitas jaminan untuk mendukung kegiatan usaha produktif. Nasution et al (2013). Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) menginginkan permodalan untuk mengembangkan usahanya, sebagian besar pelaku bisnis menjalankan usaha mereka dengan menggunakan modal internal atau mengambil pinjaman dari berbagai lembaga keuangan, termasuk institusi perbankan. Ketika memutuskan untuk mengajukan kredit pada suatu bank, calon nasabah akan menilai beberapa faktor sebelum membuat keputusan. Hal-hal ini melibatkan kenyamanan pelayanan kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan pengajuan, dan tingkat suku bunga yang ditawarkan saat mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Keputusan meminjam kredit disuatu Bank dilakukan calon nasabah dengan mempertimbangkan berbagai faktor di antaranya kualitas pelayanan oleh pegawai bank. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pegawai bank, Kemudahan dalam persyaratan dan prosedur pengajuan kredit, tingkat kenyamanan yang diberikan, serta informasi dari teman atau rekan bisnis dapat menjadi faktor yang meyakinkan calon nasabah untuk mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Calon debitur dapat terdorong untuk mengajukan KUR setelah melihat langsung pengalaman positif rekan bisnisnya dengan produk tersebut, yang dikenal sebagai *Word of Mouth* atau komunikasi dari mulut ke mulut.

Kualitas layanan yang unggul hanya dapat dirasakan oleh nasabah, dan jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik, hal tersebut akan memengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Nasabah menginginkan kemudahan dalam prosedur kredit seperti pada tahapan-tahapan dalam pengajuan kredit. Pada persyaratan kredit juga mempengaruhi keputusan nasabah mengajukan KUR. Nasabah mengharapkan persyaratan yang diberikan dapat dengan mudah dipenuhi oleh nasabah. Tingkat suku bunga menjadi hal yang sangat dipertimbangkan oleh nasabah saat mengajukan KUR. Pada bunga KUR diturunkan dari semula 7% efektif per tahun menjadi sebesar 6% efektif per tahun.

Berdasarkan obesrvasi penulis pada wilayah Harapan Baru rata-rata mayoritas masyarakatnya adalah pelaku UMKM memiliki wilayah yang luas dalam sektor perdagangan dipasar maka, cukup banyak nasabah yang mengajukan Kredit Usaha Rakyat pada Bank Rakyat Indonesia Unit Harapan Baru karena, dengan adanya usaha

yang dimiliki nasabah dapat dengan mudah mengajukan pinjaman Kredit Usaha Rakyat untuk mengembangkan usahanya.

TINJAUAN PUSTAKA

Bank

Sumartik (2018) bank merupakan lembaga keuangan yang mengumpulkan dana masyarakat menerima simpanan uang dari masyarakat yang kemudian akan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit atau pinjaman uang, dan juga menerbitkan promes *(banknote)* demi meningkatkan tarif hidup masyarakat luas.

peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada dasarnya bank adalah lembaga keuangan yang mengumpulkan dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang memerlukan dana bagi perorangan, badan usaha swasta, dan badan usha milik Negara.

Keputusan Nasabah

Syaekhu dan Suprianto, (2021) mengatakan bahwa keputusan adalah hasil dari pemecahan masalah dengan tegas. Keputusan merupakan jawaban yang jelas terhadap suatu pertanyaan dan harus mampu memberikan tanggapan yang tegas terkait dengan perencanaan yang sedang dibahas. Keputusan dapat pula berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sari, (2016) kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah untuk membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan. Apabila nasabah memperoleh layanan yang baik maka akan mempengaruhi nasabah memutuskan untuk pengambilan kredit di bank tersebut dan sebaliknya.

Prosedur Kredit

Hasibuan (2017). Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit, prosedur kredit juga dapat berarti upaya bank dalam mengurangi risiko pemberian kredit. Jadi prosedur kredit adalah tahapan yang harus dilewati sebelum kredit diputuskan dan disetujui.

Persyaratan Kredit

Susan (2012) Persyaratan kredit didefinisikan sebagai sebuah standar yang ditetapkan oleh lembaga penyedia kredit yang harus dipenuhi oleh debitur Persyaratan tersebut digunakan untuk menentukan atau mengetahui kemampuan debitur dalam membayar kredit kembali. Maka persyaratan kredit adalah standar yang harus dipenuhi oleh debitur untuk persetujuan kredit.

Tingkat Suku Bunga

Kasmir, (2014) bunga bank merupakan balas jasa yang diberikan oleh bank berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Dilihat dari besarnya pembebanan tingkat suku bunga kredit, Terdapat

tiga metode pembebanan tingkat suku bunga kredit, yaitu *flat rate*, *sliding rate*, dan *floating rate*.

PENELITIAN TERDAHULU

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori melalui hasil penelitian sebelumnya merupakan hal yang perlu dijadikan sebagai data pendukungOktavianti (2017) berjudul Pengaruh Literasi Keuangan dan Persyartan Kredit terhadap Akses Kredit Formal pada UMKM di Surbaya. Hasil ananlisis Penelitian ini variabel literasi keuangan dan persyartan kredit berpengaruh signifikan positif terhadap akses kredit formal.

Hana dan Supriyadi, (2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. Hasil analisis dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusannn kredit.

Huda et al., (2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan sebesar 82,1%terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Cahyadi dan Diatmika (2021) berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Bank (Lkbb) di Kecamatan Buleleng. Persamaan keduanya menggunakan metode kuantitatif. Menunjukkan bahwa kualitas layanan, prosedur kredit, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit,

Rahmawati dan Widodo (2023) berjudul Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, kualitas pelayanan kredit berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit dan prosedur kredit berpengaruh positif sginifikan terhadap keputusan pengambilan kredit

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh langsung dari nasabah dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah Bank BRI Unit Harapan Baru. Waktu penelitian ini berlangsung kurang lebih selama 8 bulan dari bulan oktober tahun 2023 hingga bulan mei 2024. Pada penenltian ini pengambilan sampel menggunakan *metode non probability* sampling dan menggunakan pendekatan *Tabachic dan Fisell,* yaitu besar sampel ditentukan sebanyak 25 kali variabel independen. Jumlah variabel independen dalam penelitian ini adalah 4 maka jumlah sampel yang digunakan 100 orang responden. Analisis data yang digunakan ialah analisis kuantitatif deskriptif melakukan pengujian data (Uji

instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis dengan dibantu alat program IBM SPSS Statistics versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid idaknya suatu kuesioner. Sample dalam penenlitian ini adalah 100 responden. Hasil perhitungan r_{tabel} diperoleh nilai sebesar 0,196 yang didapat dari N-2 sesuai dengan Ghozali (2018) dalam bukunya, di mana N = 100-2, maka N = 98 pada signifikan 5%.

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,768	0,196	Valid
	X1.2	0,823	0,196	Valid
	X1.3	0,838	0,196	Valid
	X1.4	0,802	0,196	Valid
	X1.5	0,841	0,196	Valid
Prosedur Kredit	X2.1	0,769	0,196	Valid
	X2.2	0,761	0,196	Valid
	X2.3	0,795	0,196	Valid
	X2.4	0,648	0,196	Valid
Persyaratan Kredit	X3.1	0,512	0,196	Valid
	X3.2	0,849	0,196	Valid
	X3.3	0,786	0,196	Valid
	X3.4	0,741	0,196	Valid
	X3.5	0,775	0,196	Valid
Tingkat Suku Bunga	X4.1	0,832	0,196	Valid
	X4.2	0,736	0,196	Valid
	X4.3	0,686	0,196	Valid
Keputusan Nasabah	Y1	0,594	0,196	Valid
	Y2	0,734	0,196	Valid
	Y3	0,804	0,196	Valid
	Y4	0,606	0,196	Valid
	Y5	0,843	0,196	Valid

Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Uji Realibilitas

Menurut Ghozali (2018) reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode internal consistency. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan persamaan koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka disimpulan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel.

Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	***Reliability Coeficients***	***Nilai Cronbach Alpha***	***Cronbach Alpha***	**Keterangan**
Kualitas Pelayanan (X1)	5 item	0,6	0,872	Reliabel
Prosedur Kredit (X2)	4 item	0,6	0,726	Reliabel
Persyaratan Kredit (X3)	5 item	0,6	0,792	Reliabel
Tingkat Suku Bunga (X4)	3 item	0,6	0,619	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	5 item	0,6	0,764	Reliabel

Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Analisis Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian analisis ini menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner.

Tabel 5. 3 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	*Sig.*
		B	Std. Error	Beta		
1	*(Constant)*	2,565	1,840		1,394	0,167
	Kualitas Pelayanan	-,140	,076	-,122	-1,833	0,070
	Prosedur Kredit	,452	,098	,372	4,602	0,000
	Persyaratan Kredit	,315	,109	,295	2,902	0,005
	Tingkat Suku Bunga	,407	,154	,236	2,635	0,010

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Berdasarkan tabel 5.6, dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$Y = 2{,}565 - 0{,}140\ X_1 + 0{,}452\ X_2 + 0{,}315\ X_3 + 0{,}407\ X_4$

Persamaan regresi linear berganda diatas secara parsial masing-masing variabel mengandung makna sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai konstanta a sebesar 2,565. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Prosedur Kredit (X_2), Persyaratan Kredit (X_3), dan Tingkat Suku Bunga (X_4) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Keputusan Nasabah (Y) mengalami kenaikan sebesar 2,565.
2. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yaitu sebesar-0,140. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mengalami kenaikan 1 pada variabel Keputusan Nasabah (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,140.
3. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Prosedur Kredit (X_2) yaitu sebesar 0,452. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jika variabel Keputusan Nasabah (X_2) mengalami kenaikan 1 pada variabel Prosedur Kredit (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,452.
4. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Persyaratan Kredit (X_3) yaitu sebesar 0,315. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan (X_3) mengalami kenaikan 1 pada variabel Keputusan Nasabah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,315.
5. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Tingkat Suku Bunga (X_4) yaitu sebesar 0,407. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jika variabel Tingkat Suku Bunga (X_4) mengalami kenaikan 1 pada variabel Keputusan Nasabah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,407.

Hasil Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas terdistribusi secara normal. Jika data instrumen penelitian terdistribusi secara normal maka telah memenuhi model regresi yang baik. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov. Jika probabilitas (*asym.Sig*) > 0,05 maka data trdistribusi normal.

Tabel 5. 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	*Mean*	,0000000
	Std. Deviation	2,12132882
Most Extreme Differences	*Absolute*	,057
	Positive	,033
	Negative	-,057
Test Statistic		,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Suatu model dikatakan bebas multikolinearitas jika mempunyai VIF kurang dari 10, dan nilai tolerance lebih dari 0,1 (Ghozali,2018).

Tabel 5. 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		*Collinearity Statistics*	
		Tolerance	*VIF*
1	Kualitas Pelayanan	,997	1,003
	Prosedur Kredit	,669	1,494
	Persyaratan Kredit	,424	2,357
	Tingkat Suku Bunga	,545	1,835

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua nilai Tolerance > 0,10 dan VIF<10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model ini.

Uji Multikolinieritas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varianece dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian ada atau tidaknya heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan cara menguji menggunakan uji glejser, dimana glejser meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen. Jika probabilitas signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi trsebut tidak mengandung adanya heterokedastisitas. Adapun hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

Tabel 5. 6 Hasil Uji Heterokedastisistas

Coefficients[a]

Model	*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	*t*	*Sig.*
	B	Std. Error	Beta		

1	*(Constant)*	,412	1,088		,379	,706
	Kualitas Pelayanan	-,003	,045	-,008	-,076	,939
	Prosedur Kredit	,044	,058	,093	,762	,448
	Persyaratan Kredit	,087	,064	,209	1,359	,177
	Tingkat Suku Bunga	-,066	,091	-,098	-,720	,473

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikan >0,05 yaitu variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai signifikan 0,939, variabel Prosedur Kredit dengan nilai signifikan 0,448, variabel Prosedur Kredit dengan nilai signifikan 0,177, dan variabel Tingkat Suku Bunga dengan nilai signifikan 0,473. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

Uji Parsial (t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Keputusan Nasabah, kemudahan penggunaan aplikasi, pelayanan, dan kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah secara individu. Hasil pengujian uji parsial sebagai berikut:

Tabel 5. 7 Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,565	1,840		1,394	0,167
	Kualitas Pelayanan	-,140	,076	-,122	-1,833	0,070
	Prosedur Kredit	,452	,098	,372	4,602	0,000
	Persyaratan Kredit	,315	,109	,295	2,902	0,005
	Tingkat Suku Bunga	,407	,154	,236	2,635	0,010

Dependent Variable: Keputusan Nasabah
Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linear berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing dari setiap variabel. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan a = 0,05, n = 100 responden dan k = 4 variabel independen, sehingga dapat dirumuskan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

t_{tabel} = t (a/2; n-k-1)
= t (0,05/2 ; 100-4-1)
= t (0,025 ; 95)
= 1,985

Sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Berdasarkan tabel 5.7 , maka dapat diketahui pengaruh masing-masing dari setiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
   Berdasarkan hasil penelitian X_1 didapat nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-1,833<1,985) dengan tidak signifikan a = 0,070>0,05, dengan demikian H_1 ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y).
2. Prosedur Kredit (X_2)
   Berdasarkan hasil penelitian X_2 didapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,602>1,985) dengan signifikan a = 0,000<0,05, dengan demikian H_2 diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Prosedur Kredit (X_2) terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y).
3. Persyaratan Kredit (X_3)
   Berdasarkan hasil penelitian X3 didapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,902>1,985) dengan signifikan a = 0,005<0,05, dengan demikian H_3 diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Persayaratan Kredit (X_3) terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y).
4. Tingkat Suku Bunga (X_4)
   Berdasarkan hasil penelitian X4 didapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,635>1,985) dengan signifikan a = 0,010<0,05, dengan demikian H_4 diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Tingkat Suku Bunga (X_4) terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y)

Uji f (Simultan)

Perhitungan uji f atau dapat disebut juga dengan pengujian secara serentak. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y), kemudian untuk menguji koefisien regresi secara menyeluruh digunakan uji f dengan tingkat kepercayaan 95% (α = 5%), df (variabel) dan df^2 (n – k – 1).

Tabel 5. 8 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA[a]

Model		*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
1	Regression	624,536	4	156,134	33,294	,000[b]
	Residual	445,504	95	4,690		
	Total	1070,040	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah
b. *Predictors: (Constant),* Tingkat Suku Bunga , Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persyaratan Kredit
Sumber: Output SPSS 23 (2024)

Besarnya angka f_{tabel} dengan ketentuan a = 0,05, n = 100 responden dan k = 4 variabel independen, sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:
f_{tabel} = df (N1) ; df (N2)

= df (k ; n-k)
= df (4 ; 100-4)
= df (4 ; 96)
= 2,47

Berdasarkan tabel 5.8 diperoleh nilai f_{hitung} dalam penelitian ini sebesar 33,294 jika dibandingkan dengan f_{tabel} sebesar 2,47 maka terlihat bahwa f_{hitung} lebih besar nilainya dari f_{tabel} sebesar (33,294 > 2,47) didukung dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Prosedur Kredit (X_2), Persyaratan Kredit (X_3), dan Tingkat Suku Bunga (X_4), secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square.* Bila R^2 semakin besar mendekati 1, menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Bila R^2 semakin kecil mendekati 0 maka dapat dikatakan semakin kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut disajikan tabel hasil koefisien determinasi setelah pengujian melalui SPSS versi 23, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut :

Tabel 5. 9 Hasil Koefisien

Model Summary

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	,764[a]	,584	,566	2,166

a. *Predictors: (Constant),* Tingkat Suku Bunga , Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persyaratan Kredit

Sumber: Output SPSS 23 (2024

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel 5.9 dapat dilihat sebagai berikut:

1. R = 0,764 berarti hubungan variabel Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persyaratan Kredit, Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru sebesar 76,4% memiliki hubungan yang kuat.
2. *Adjusted R Square* 0,566 atau 56,6%. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa 56,6% variabel Keputusan Nasabah dapat ditentukan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persyaratan Kredit, dan Tingkat Suku

Bunga. Sedangkan sisanya sebesar 41,5% dapat ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3. *Standard Error of Estimate* (Standar deviasi) artinya menilai ukuran variasi dari nilai yang diprediksi. Dalam penelitian ini standar deviasinya adalah 2,166 yang mana semakin kecil standar deviasinya berarti model semakin baik.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persyaratan Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Suku Bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persyaratan Kredit, dan Tingkat Suku Bunga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Unit Harapan Baru.

SARAN

1. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia
   Perusahaan BRI diharapkan dapat merumuskan strategi dalam meningkatkan Kualiitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persyaratan Kredit, dan Tingkat Suku Bunga guna meningkatkan nasabah agar mengajukan Kredit Usaha Rakyat untuk mengembangkan usahanya. Perusahaan BRI disarankan agar lebih kompetitif lagi dalam memberikan penawaran Kredit Usaha Rakyat (KUR) melalui promosi seperti yang dilakukan oleh Bank lain, sehingga dapat meningkatkan jumlah debitur BRI.
2. Bagi peneliti selanjutnya
   Peneliti selnajutnya sebaiknya dapat mengembangkan penelitian dengan metode kualitatif atau penambahan variabel-variabel independen lain yang dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah serta pada objek yang berbeda yang memungkinkan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Hal ini dikarenakan dalam penelitian keempat variable l tersebut hanya mampu menjelaskan 56,6% variabel Keputusan Nasabah. Penelitian ini belum

memasukkan variabel atau aspek lain yang mungkin mempengaruhi Keputusan Nasabah dan dapat memberikan gambaran yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian di masa yang akan datang diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih sempurna dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Ahmad Syaekhu, S.Pd., S.Sos., M.Si. Suprianto, S., Sos.Teori pengambilan keputusan, M. P. (2021). *Teori pengambilan keputusan*.

[2] Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh 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) Undiksha*, *1*, 895–905. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159

[3] Ghozali. (2018a). *Buku Ghozali.pdf* (p. 490).

[4] Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.

[5] Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku Umkm. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, *September*, 1634–1641.

[6] 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. https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425

[7] Kasmir, D. P.-E. R. "Cetakan kedua belas. . J. R. P. 71 (2014). (2014). *Dasar-dasar perbankan*.

[8] Oktavianti, V., & Hakim, M. S. (2017). Pengaruh Literasi Keuangan dan Persyaratan Kredit terhadap Akses Kredit Formal pada UMKM di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, *6*(1), 1–5. https://doi.org/10.12962/j23373520.v6i1.21320

[9] Sari, F. K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit dengan reference group sebagai variabel moderating pada badan kredit Desa (BKD) Gombong. *Ekonomi*, 2016.

[10] Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.