

PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING

¹Putu Krisna Govinda, ²I Gusti Ayu Purnamawati, ³Putu Sukma Kurniawan

Program Studi Akuntansi S1
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {krisnagovinda13@gmail.com, ayupurnama07@yahoo.com,
putusukma1989@gmail.com}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dan pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan dan prosedur kredit sebagai variabel moderasi pada PT. BPR Kanaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit pada PT. BPR Kanaya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*, dengan sampel sejumlah 139 nasabah. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan (1) citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, (2) pelayanan mampu memoderasi pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, dan (3) prosedur kredit mampu memoderasi pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Kata kunci: citra perbankan, keputusan mengambil kredit, pelayanan, prosedur kredit

Abstract

This study aims to determine the effect of banking image on customer decisions in taking credit and the influence of banking image on customer decisions in taking credit with credit services and procedures as a moderating variable at PT. BPR Kanaya. This type of research is quantitative research. The population used is all customers who take credit at PT. BPR Kanaya. The sampling technique in this study used the simple random sampling method, with a sample of 139 customers. The data source used is primary data. Data analysis in this research uses descriptive analysis, data quality test, classic assumption test, and hypothesis testing with the help of SPSS program version 23.0.

The results showed (1) the banking image had a positive and significant effect on the customer's decision to take credit, (2) the service was able to moderate the influence of the banking image on the customer's decision to take credit, and (3) the credit procedure was able to moderate the influence of the banking image on customer decisions in take kredi

Keywords: *banking image, decision to take credit, service, credit procedure*

PENDAHULUAN

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dan berpengaruh bagi perekonomian suatu Negara (Purnamawati & Yuniarta, 2016). Pertumbuhan perbankan di Indonesia juga mengalami perubahan setelah kemajuan teknologi dan globalisasi yang semakin cepat. Purnamawati (2014) menyatakan bahwa era globalisasi juga memiliki dampak yang sangat besar terhadap berbagai sektor perekonomian termasuk sektor perbankan yang ditandai dengan liberalisasi perdagangan dan investasi ekonomi pasar bebas dengan keterlibatan Indonesia didalamnya. Globalisasi perdagangan dunia menghadirkan tantangan yang beragam dan persaingan yang sangat ketat bagi setiap sektor industri, termasuk industri perbankan, sehingga sektor perbankan dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Bank sangat bergantung pada pendapatan yang diperoleh dari volume penyaluran kredit sehingga dalam kegiatan operasionalnya sangat menekankan pada peningkatan volume pencairan kredit. Jika dibandingkan antara bank umum dan bank perkreditan rakyat terdapat ketimpangan yang sangat signifikan dari segi permodalan. Sehingga sangat mempengaruhi aktivitas pemasaran yang dilakukan yang akhirnya berdampak pada keputusan calon nasabah dalam mengambil kredit. Namun berinvestasi di produk jasa perbankan memiliki resiko yang lebih rendah daripada berinvestasi di produk jasa keuangan yang diperdagangkan di bursa efek (Purnamawati & Werastuti, 2013).

Citra perbankan adalah respon masyarakat terhadap perbankan yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut. Dengan memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut. Nama baik suatu bank juga sangat dipengaruhi oleh perilaku karyawan yang bebas dari korupsi, karena tindakan korupsi sangat susah dideteksi secara dini. Perbankan yang

memiliki citra positif diyakini dimata masyarakat akan dapat menjalankan aktivitas bisnisnya dengan lancar dan terjamin kelangsungan usahanya. Hal ini karena perbankan merupakan sektor yang tidak bisa terlepas dari masyarakat karena sebagian besar aktivitas usaha perbankan berasal dari himpunan dana masyarakat.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Amalia (2014) di Bank Jateng Cabang Kudus menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan dan Prosedur terhadap Keputusan Pengambilan Kredit. Hal ini menunjukkan kualitas sistem pelayanan dari suatu bank juga pantas menjadi pertimbangan bagi nasabah karena nasabah juga mencari kenyamanan saat bertransaksi. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Lumpiyoadi, 2001). Menurut Boediono (1999) yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian atau perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Menurut Kotler (2008) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

Kualitas pelayanan BPR Kanaya yang penulis temui masih terdapat beberapa kelemahan terutama dalam hal pelayanan kredit. Salah satu faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada BPR Kanaya kurang adalah kurang optimalnya kualitas pelayanan dari bank seperti pelayanannya yang terbilang kurang cepat dalam hal menyampaikan informasi pencairan kredit. Walaupun tergolong masyarakat menengah ke bawah, namun mereka juga ingin dihargai dan dilayani dengan istimewa. Hal itu penting dipertimbangkan karena masyarakat menengah ke bawah itulah yang merupakan pangsa pasar dari BPR

Kanaya. Faktor pelayanan yang diberikan oleh pihak bank menjadi salah satu faktor yang memperkuat atau memperlemah pengaruh antara citra perbankan dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi hubungan antara citra perbankan dan keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah prosedur kredit yang diterapkan oleh pihak bank. Menurut Hasibuan (2006) prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit (Kuncoro.2002).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugroho (2012) pada Bank BPR Boyolali menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan prosedur terhadap keputusan pengambilan kredit. Prosedur kredit yang berbelit-belit, terlalu lama dan kurang konsisten akan lebih menyita waktu sehingga nasabah akan memilih bank yang memiliki sistem pelayanan yang praktis, cepat, tepat serta konsisten. Masyarakat Buleleng yang mayoritas merupakan masyarakat pedesaan, menyebabkan kepekaan mereka terhadap suatu prosedur-prosedur kredit masih minim. Prosedur kredit yang dinilai mudah, dapat dipahami dan cepat meski dengan suku bunga yang sedikit mahal, kemungkinan akan tetap berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada suatu perbankan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dan pengaruh citra perbankan terhadap keputusan

nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan dan prosedur kredit sebagai variabel moderasi pada PT. BPR Kanaya.

Citra perbankan adalah respon masyarakat terhadap perbankan yang diwujudkan dalam ide atau keyakinan masyarakat terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut. Dengan memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut. Menurut Samarwan dalam Putra (2015) menegaskan, suatu keputusan merupakan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan demikian, ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada. Hasil penelitian Testianingtyas (2019) dan Putra dan Yushita (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H₁: citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Lumpiyoadi, 2001). Menurut Boediono (1999) yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Hasil penelitian Aprinita (2015) yang menyatakan bahwa secara simultan atau bersama-sama variable kualitas pelayanan, lokasi dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dirumuskan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H₂: terdapat pengaruh positif citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan sebagai variabel moderasi.

Prosedur kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negoisasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit (Kuncoro, 2002). Hasil penelitian Testianingtyas (2019) yang menyatakan bahwa variabel prosedur kredit, lokasi, citra BPR, dan bunga kredit berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H₃: terdapat pengaruh positif citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan prosedur kredit sebagai variabel moderasi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan berbentuk angka-angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, berupa kuesioner dan data pendukung lainnya. Rancangan penelitian ini digunakan untuk menganalisa pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dan pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan dan prosedur kredit sebagai variabel moderasi pada PT. BPR Kanaya

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengambil kredit

pada PT. BPR Kanaya. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (penarikan sampel acak sederhana) yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Jumlah minimal sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 139 orang nasabah yang mengambil kredit pada PT. BPR Kanaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data skor jawaban kuesioner yang terkumpul dari responden penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedstisitas. Uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (*Adjusted-R²*), uji regresi linier sederhana, uji parsial (uji *T*), uji simultan (uji *F*), dan uji *Moderated Regression Analysis* (MRA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 139 kuesioner, jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 139 kuesioner sehingga tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) sebesar 100,00 %. Dari 139 kuesioner yang kembali, semua kuesioner atau sebesar 0,00 % yang tidak memenuhi syarat dan tidak dapat diolah. Sehingga kuesioner yang dapat diolah sejumlah 139 kuesioner atau tingkat pengembalian yang dapat dianalisis (*useable response rate*) sebesar 100,00 %.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif variabel citra perbankan yang diperoleh dari 139 responden memiliki nilai terendah (*minimum*) sebesar 16 dan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 28 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 25,49 dengan standar deviasi sebesar 2,641. Variabel keputusan nasabah dalam mengambil kredit yang diperoleh dari 139 responden memiliki nilai terendah (*minimum*) sebesar 23 dan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar

35 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 31,86 dengan standar deviasi sebesar 2,947.

Variabel pelayanan yang diperoleh dari 139 responden memiliki nilai terendah (*minimum*) sebesar 25 dan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 39 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 35,84 dengan standar deviasi sebesar 3,592. Variabel

prosedur kredit yang diperoleh dari 139 responden memiliki nilai terendah (*minimum*) sebesar 25 dan nilai tertinggi (*maximum*) sebesar 35 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 30,54 dengan standar deviasi sebesar 2,517. Hasil uji statistik deskriptif disajikan dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Citra Perbankan (X_1)	139	16	28	25,49	2,641
Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (Y)	139	23	35	31,86	2,947
Pelayanan (Z_1)	139	25	39	35,84	3,592
Prosedur Kredit (Z_2)	139	25	35	30,54	2,517
Valid N (<i>list wise</i>)	139				

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui penafsiran responden terhadap setiap butir pertanyaan yang terdapat dalam instrumen penelitian. Kriterianya, instrumen valid apabila nilai korelasi (*pearson correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [*sig. (2-tailed)*] < taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Berdasarkan hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai Sig. (*2-tailed*) lebih kecil dari 0,05 dengan nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari 0,1666 (nilai r_{tabel} untuk $n = 139$) sebagai syarat valid sehingga seluruh item pertanyaan untuk setiap variabel dinyatakan valid.

Uji reliabilitas pengumpulan data dalam penelitian ini diukur berdasarkan

nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2013). Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan semua variabel memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel citra perbankan, keputusan nasabah dalam mengambil kredit, pelayanan dan prosedur kredit adalah reliabel.

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		139
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,60267844
	<i>Absolute</i>	0,216
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	0,161
	<i>Negative</i>	-0,216
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0,549
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,120

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 2 diatas, signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,120 > 0,05$). Hasil ini menandakan bahwa keempat variabel tersebut memiliki distribusi data yang normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat diketahui jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai *VIF* < 10 . Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) kurang dari 10 untuk setiap variabel. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model

regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel bebas dan variabel moderasi memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, yaitu variabel citra perbankan sebesar 0,082, variabel pelayanan sebesar 0,311, dan variabel prosedur kredit sebesar 0,710. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis 1

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi dalam penelitian ini adalah menguji variabel variabel citra perbankan (X_1) terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y). Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat dalam tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,522	10,707		6,750	0,000
	X_1	0,798	0,067	0,715	11,980	0,000

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 3 diatas, persamaan regresi yang terbentuk yaitu:

$$Y = 11,522 + 0,798 X_1 + \epsilon \quad (1)$$

Berdasarkan model regresi yang terbentuk, dapat diinterpretasikan hasil sebagai berikut. Nilai konstan sebesar 11,522 menyatakan bahwa nilai variabel independen citra perbankan (X_1) sama dengan 0 (nol), maka variabel dependen keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y) adalah sebesar 11,522 satuan.

Nilai koefisien β_1 sebesar 0,798 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel citra perbankan (X_1) terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y) sebesar 0,798. Hal ini berarti apabila variabel independen

citra perbankan (X_1) naik sebesar 1 satuan, maka variabel keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,798 satuan. Nilai *standard error* (ϵ) menunjukkan tingkat kesalahan pengganggu.

Uji koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen. Dalam penelitian ini adalah mencari besarnya persentase pengaruh variabel citra perbankan (X_1) terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y). Hasil uji koefisien determinasi disajikan dalam tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,715 ^a	0,512	0,508	2,067

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Besarnya nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R-square* yaitu sebesar 0,508 atau 50,80 %. Ini berarti bahwa variabel citra perbankan (X_1) mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y) sebesar 50,80 % dan sisanya

sebesar 49,20 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji *T* berfungsi untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen yaitu citra perbankan (X_1) terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit (Y). *Alpha* (α) yang digunakan adalah 0,05. Hasil uji *T* dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji *T*

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	$\alpha = 5\%$	Ket.
Citra Perbankan (X_1)	11,980	1,977	0,000	0,05	Signifikan

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,980 > nilai t_{tabel} sebesar 1,977 dan nilai signifikansi variabel citra perbankan sebesar 0,000 < dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel citra

perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Uji Hipotesis 2

Hasil uji koefisien determinasi hipotesis 2 disajikan pada tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,838 ^a	0,702	0,695	1,627

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan nilai *Adjusted R-Square* pada tabel 6 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel citra perbankan, pelayanan, dan variabel *moderating* (interaksi antara citra perbankan dengan pelayanan) terhadap

keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebesar 69,5%. Sisanya 30,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini.

Hasil uji statistik F (uji simultan) hipotesis 2 disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7
Hasil Uji Statistik F Hipotesis 2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	841,072	3	280,357	105,919	0,000 ^b
Residual	357,331	135	2,647		
Total	1198,403	138			

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 7 di atas, uji Anova menghasilkan F hitung sebesar 105,919 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dapat dikatakan bahwa variabel

independen (citra perbankan) dan variabel *moderating* (pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (keputusan nasabah dalam mengambil kredit).

Hasil uji statistik *T* (uji simultan) hipotesis 2 disajikan pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8
Hasil Uji Statistik *T* Hipotesis 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23,722	15,806		1,501	0,136
1 Citra Perbankan	1,450	0,646	1,300	2,244	0,026
Pelayanan	1,275	0,484	1,798	3,045	0,003
Moderasi	0,237	0,019	2,102	2,922	0,007

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 8 diatas, diperoleh persamaan untuk hipotesis 2, sebagai berikut:

$$Y = 23,722 + 1,450 X_1 + 1,475 Z_1 + 0,237 X_1Z_1$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat diketahui bahwa secara individu citra perbankan memberikan nilai koefisien 1,450 dengan signifikansi 0,026. Variabel pelayanan memberikan nilai koefisien 1,475 dengan signifikansi 0,003. Variabel *moderating* M (interaksi antara citra perbankan dan pelayanan) memberikan nilai koefisien 0,237 dengan signifikansi

0,007. Hasil uji t dan uji Anova setelah memasukkan variabel interaksi, diketahui bahwa probabilitas signifikansi di atas 0,05, sedangkan variabel interaksi antara citra perbankan dengan pelayanan ternyata signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dalam penelitian ini termasuk variabel *moderating* karena variabel interaksi antara citra perbankan dan pelayanan signifikan.

Hasil uji koefesien determinasi hipotesis 3 disajikan pada tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9
Hasil Uji Koefesien Determinasi Hipotesis 3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,803 ^a	0,645	0,637	1,774

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan nilai *Adjusted R-Square* pada tabel 9 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel citra perbankan, prosedur kredit, dan variabel *moderating* (interaksi antara citra perbankan dengan prosedur kredit)

terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebesar 63,70 %. Sisanya 36,30 % dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini.

Hasil uji statistik F (uji simultan) hipotesis 3 disajikan pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10
Hasil Uji Statistik F Hipotesis 3

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	773,354	3	257,785	81,875	0,000 ^b
	Residual	425,049	135	3,149		
	Total	1198,403	138			

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 10 di atas, uji Anova menghasilkan F hitung sebesar 81,875 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dapat dikatakan bahwa variabel

independen (citra perbankan) dan variabel *moderating* (prosedur kredit) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (keputusan nasabah dalam mengambil kredit).

Hasil uji statistik *T* (uji simultan) hipotesis 3 disajikan pada tabel 11 berikut ini.

Tabel 11
Hasil Uji Statistik *T* Hipotesis 3

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.	
	<i>B</i>	Std. Error	<i>Beta</i>			
(Constant)	6,670	19,349		2,185	0,001	
1	Citra Perbankan	0,215	0,785	0,372	3,528	0,028
	Prosedur Kredit	0,438	0,648	0,194	2,511	0,026
	Moderasi	0,329	0,026	0,340	2,138	0,016

(Sumber: data primer diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 11 diatas, diperoleh persamaan untuk hipotesis 3, sebagai berikut:

$$Y = 6,670 + 0,215X_1 + 0,438Z_2 + 0,329X_1Z_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara individu citra perbankan memberikan nilai koefisien 0,215 dengan signifikansi 0,028. Variabel prosedur kredit memberikan nilai koefisien 0,438 dengan signifikansi 0,026. Variabel *moderating* M (interaksi antara Citra perbankan dan prosedur kredit) memberikan nilai koefisien 0,329 dengan signifikansi 0,016. Hasil uji *t* dan uji anova setelah memasukkan variabel interaksi, diketahui bahwa probabilitas signifikansi di atas 0,05, sedangkan variabel interaksi antara citra perbankan dengan prosedur

kredit berpengaruh signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur kredit dalam penelitian ini merupakan variabel *moderating* karena variabel interaksi antara citra perbankan dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan.

Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. BPR Kanaya

Berdasarkan hasil yang disajikan tabel 4 yang menunjukkan bahwa koefesien regresi variabel citra perbankan sebesar 0,798. Hasil uji *T* secara parsial menunjukkan nilai signifikansi variabel citra perbankan diperoleh hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($11,980 > 1,977$) dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian

hipotesis pertama (H_1) dapat diterima yaitu citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Kanaya.

Citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi (Kotler 2008). Iman dalam Putra (2015) menyatakan bahwa citra perusahaan tidak bisa direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha membangun citra positif yang diharapkan. Perbankan yang memiliki citra positif diyakini dimata masyarakat akan dapat menjalankan aktivitas bisnisnya dengan lancar dan terjamin kelangsungan usahanya. Hal ini karena perbankan merupakan sektor yang tidak bisa terlepas dari masyarakat karena sebagian besar aktivitas usaha perbankan berasal dari himpunan dana masyarakat.

Secara empiris hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Testianingtyas (2019) dan Putra dan Yushita (2015) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi pada PT. BPR Kanaya

Pengujian hipotesis kedua (H_2) menggunakan uji nilai selisih mutlak menghasilkan tingkat signifikansi untuk variabel *moderating* (interaksi antara citra perbankan dengan pelayanan) sebesar 0,000 yang berarti masih di bawah 0,05. Hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan interaksi antara citra perbankan dengan pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit sebesar 0,237 satuan dengan signifikansi 0,007. Jika interaksi

antara antara citra perbankan dengan pelayanan semakin tinggi, keputusan nasabah dalam mengambil kredit akan semakin tinggi.

Citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi (Kotler dalam Putra, 2015). Dengan memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Lumpiyoadi, 2001). Perusahaan dengan dengan citra perusahaan yang baik apabila diperkuat dengan pelayanan terhadap nasabah dengan baik maka akan memperkuat hubungan citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Sehingga jika pelayanan kepada nasabah itu baik maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di bank tersebut akan semakin tinggi.

Secara empiris hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2014) dan Nugroho (2012) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Selanjutnya hasil penelitian Putra (2015) menyatakan bahwa citra perbankan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan sebagai variabel moderasi.

Pengaruh Citra Perbankan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderasi pada PT. BPR Kanaya

Pengujian hipotesis ketiga (H_3) menggunakan uji nilai selisih mutlak menghasilkan tingkat signifikansi untuk variabel *moderating* (interaksi antara citra perbankan dengan prosedur kredit) sebesar 0,000 yang berarti masih di

bawah 0,05. Hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan interaksi antara citra perbankan dengan prosedur kredit, berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit sebesar 0,329 satuan dengan signifikansi 0,016. Jika interaksi antara antara citra perbankan dengan prosedur kredit semakin tinggi, keputusan nasabah dalam mengambil kredit akan semakin tinggi.

Iman dalam Putra (2015) yang menyatakan citra perusahaan tidak bisa direkayasa, artinya citra tidak datang dengan sendirinya melainkan dibentuk oleh masyarakat dari upaya komunikasi dan keterbukaan perusahaan dalam usaha membangun citra positif yang diharapkan. Upaya membangun citra merupakan suatu proses yang panjang karena citra merupakan semua persepsi atas objek yang dibentuk oleh konsumen dengan cara memproses informasi dari berbagai sumber sepanjang waktu. Dengan memperhatikan nama baik dan citra yang dimiliki oleh suatu perbankan, akan mempengaruhi pemilihan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut.

Prosedur kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit, penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit (Kuncoro, 2002). Apabila bank telah memiliki citra yang baik serta diperkuat dengan prosedur pengajuan sampai dengan pengambilan kredit yang mempermudah penyelesaian kredit oleh nasabah.

Secara empiris hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2014), Nugroho (2012), Aprinita (2015) dan Testianingtyas (2019) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Selanjutnya hasil penelitian Putra (2015) menyatakan

bahwa citra perbankan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan prosedur kredit sebagai variabel moderasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; (1) citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Kanaya; (2) pelayanan mampu memoderasi pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Kanaya; dan (3) prosedur kredit mampu memoderasi pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Kanaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, adapun saran yang peneliti berikan berkaitan dengan penelitian ini; (1) Bagi Bank Perkreditan Rakyat disarankan meningkatkan citra perbankan agar menjadi positif, karena semakin baik citra suatu bank maka nasabah akan lebih percaya dalam mengambil kredit pada bank tersebut. Citra perbankan dapat ditingkatkan dengan menjalankan SOP perkreditan yang baik sehingga mencegah pegawai melakukan kecurangan atau tindakan *fraud* yang akan berdampak pada citra buruk perusahaan. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh BPR masih perlu ditingkatkan lagi dengan cara meningkatkan unsur keramahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang mengambil kredit. BPR disarankan untuk memberikan prosedur kredit yang cepat, persyaratan yang dapat disimplifikasi tanpa mengurangi risiko kredit yang terjadi dan realisasi kredit yang diberikan kepada nasabah tidak mengalami hambatan atau penyimpangan dari pihak BPR; dan (2) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dan mempertimbangkan variabel lain yang mempunyai pengaruh terhadap keputusan

nasabah dalam mengambil kredit seperti lokasi, persepsi harga, suku bunga atau variabel lainnya yang dapat digunakan sebagai variabel pemoderasi atau intervening. Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas wilayah penelitian, dengan mengambil lokasi di beberapa BPR lain untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Fatin Fitra. 2014. *Pengaruh Gaji, Suku Bunga, Pelayanan, dan Prosedur Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kudus*. Skripsi. Universitas Muria Kudus.
- Astuti, Fitri. 2016. *Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo*. Skripsi. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad & Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Lumpiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Aprinita, Lyaa. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras)*. Skripsi. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Nugroho, Dedi Wahyu. 2012. *Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Boyolali*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Purnamawati, I. G. A. (2014). Analisis Komparatif Kinerja Keuangan Perbankan ASEAN Setelah Krisis Global. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 18(2), 287–296.
- Purnamawati, I. G. A., & Werastuti, D. N. S. (2013). Faktor Fundamental Ekonomi Makro Terhadap Harga Saham LQ45. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 17(2), 211–219.
- Purnamawati, I. G. A., & Yuniarta, G. A. (2016). Pengaruh Psychological Empowerment, Empowering Leadership, Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Motivasi Intrinsik First-Line Employees Perbankan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 507–517.
- Putra, Muvika Perdana. 2015. *Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit Sebagai Variabel Moderating Pada PD BPR Bank Bantul*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Testianingtyas, Sisilia. 2019. *Analisis Pengaruh Prosedur Kredit, Lokasi, Citra BPR dan Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Harmoni Tepat Guna di BPR Nusamba Cepiring, Kendal*. Skripsi.

Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
Universitas Diponegoro.