

KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT TERHADAP PENINGKATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)

Husnawaty

DTY STIE YPUP Makassar

Email: watyhusna524@gmail.com

(Diterima: 15 Mei 2020; direvisi: 25 Mei 2020 ; dipublikasikan: 31 Mei 2020)



©2020 –Bongaya Journal for Research in Accounting STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *The purpose of this study was to determine the impact of loan service quality on the increase in PT home ownership loans (KPR). Bank of Indonesia (Persero), Tbk Mattoangin Makassar branch. The analysis method used in this study is the multiple linear analysis method. The result of the study is PT. The Tbk Makassar Mattoangin sub-branch of the National Bank of Indonesia (Persero) should make improvements in the provision of credit services, especially in terms of reliability, in order to avoid customer complaints and strive to fulfill their hopes and wishes for customers. And it should maintain or even increase the mortgage to customers (KPR)*

Keywords: *Service Quality; Credit Increase; Home Ownership Credit*

Abstrak: Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemberian kredit, terhadap peningkatan kredit kepemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar. Sedangkan Metode Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis linear berganda. Adapun hasil penelitian adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar sebaiknya dalam pemberian pelayanan kredit lebih ditingkatkan khususnya yang berkaitan dengan Reliability agar berbagai keluhan dapat di hindari dari nasabah dan berupaya untuk memberikan pemenuhan harapan dan keinginannya dalam memuaskan nasabah. Dan hendaknya mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan lagi dalam pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) kepada nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Peningkatan Kredit; Kredit Kepemilikan Rumah

PENDAHULUAN

Peranan bank tidak terlepas dari masalah kredit. Bahkan, kegiatan bank sebagai lembaga keuangan pemberian kredit merupakan kegiatan utamanya. Sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses pembangunan nasional di bidang ekonomi. Jadi dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan perkreditan dan berbagai jasa

yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan sistem pembangunan bagi semua sektor perekonomian. Salah satu pokok dalam kesejahteraan rakyat adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam bidang papan atau perumahan. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 tentang perumahan dan pemukiman. Kebutuhan akan perumahan pada masa sekarang ini merupakan masalah nasional, terutama di daerah perkotaan yang harus dicarikan solusinya baik oleh pemerintah

bersama-sama maupun selaku konsumen perumahan itu sendiri.

Salah satu usaha untuk memperoleh keuntungan bagi bank adalah kredit pemilikan rumah (KPR). Diharapkan dengan adanya kredit pemilikan rumah ini, keinginan kedua belah pihak akan tercapai. Masyarakat dapat memiliki sebuah rumah dengan sistem cicilan yang dapat disesuaikan dengan kemampuan finansial mereka. terdapat beberapa jenis sektor konsumsi yang dibiayai dengan kredit oleh bank, salah satunya adalah sektor perumahan melalui kredit pemilikan rumah (KPR). Pemberian KPR oleh bank disebabkan masih banyaknya masyarakat yang membutuhkan rumah. Pada sisi lain secara tidak langsung masyarakat tidak mampu membeli rumah secara tunai, sehingga ini menjadi peluang bagi bank untuk memasarkan KPR sebanyak-banyaknya. Peningkatan Kredit pemilikan rumah yang ditawarkan pihak perusahaan pengembang dengan didukung pendanaannya oleh pihak bank merupakan salah satu solusi bagi calon konsumen perumahan untuk dapat segera memiliki perumahan.

Fenomena yang dihadapi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar dalam memberikan suatu fasilitas kredit dengan kualitas pelayanan kepada nasabah yaitu menanamkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan kemampupahaman. tujuan utama permohonan kredit adalah untuk memperoleh keyakinan apakah nasabah mempunyai kemauan dan kemampuan dalam memenuhi kewajibannya kepada bank secara tertib, baik pembayaran pokok pinjaman maupun bunganya, sesuai dengan kesepakatan dengan bank. Dengan sistem kepemilikan rumah (KPR) memunculkan berbagai persoalan yang perlu mendapatkan solusi penyelesaiannya. Salah satu persoalan yang muncul dalam pemilikan rumah adalah masalah jaminan dari kredit yang akan diberikan oleh pihak bank dan tata cara pengikatannya. Jaminan dalam kredit pemilikan rumah (KPR) adalah rumah yang akan dibeli oleh nasabah tersebut.

Rumusan Masalah.

Rumusan masalah yang dalam penelitian ini, adalah: “Apakah kualitas pelayanan pemberian kredit berpengaruh terhadap peningkatan kredit Pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemberian kredit, terhadap peningkatan kredit kepemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Bank.

Bank merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata bank berasal dari bahasa Italia banca berarti tempat penukaran uang, Sedangkan menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan. Menurut Dr Kasmir,S.E. M.M (2012 : 12) mendefinisikan bank adalah “ Lembaga Keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”.

Dari pengertian pengertian Bank di atas dapat disimpulkan bahwa Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (*fundling*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, bank mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan tabungan, giro, dan deposito.
2. Menyalurkan dana (*lending*) dari masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti penerimaan dana (transfer), penagihan surat- surat berharga yang berasal

dari dalam kota (kliring), penangihan surat-surat berharga yang berasal dari kota dan luar negeri (inkaso), Letter of credit (L/C), bank garansi dan jasa lainnya.

Pengertian Pelayanan

Menurut Freed luthans (2010: 16), pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Sinambela (2010: 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan dapat di definisikan sebagai bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak ke dua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsep dasar yang sama. Menurut Sutedja (2011: 18), pelayanan atau servis dapat di artikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Menurut Sunarto (2010: 105) Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing. Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012: 88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut J. Supranto (2012: 226), sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut Tjiptono (2012: 51), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia. Proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang sebaliknya.

Menurut Garvin yang dikutip (2012: 143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenali kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya sehingga produk yang saling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Menurut Lewis dan Booms (2012: 157) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Surachman et al. (2011: 64) menyatakan bahwa atribut yang dapat di gunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi pokok yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi.
5. Kemampupahaman (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada

para nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Casperz (2011: 32) kualitas mengacu pada pengertian :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan nasabah dan memberikan pelayanan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian Kredit

Menurut Firdaus dan Ariyanti, (2010: 2): Kredit adalah suatu reputasi yang dimiliki seseorang yang memungkinkan ia bisa memperoleh uang, barang-barang atau tenaga kerja, dengan jalan menukarkannya dengan suatu perjanjian untuk membayarnya disuatu waktu yang akan datang.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan memberikan pengertian mengenai kredit sebagai berikut : “ Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu. Berdasarkan persetujuan atau kesempatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak lain untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.”

Menurut Supryono Maryanto (2012: 37) : “ Kredit berasal dari credo yang artinya percaya, bank percaya bahwa kredit yang telah diberikan kepada debitur akan dapat dikembalikan di kemudian hari pada saat jatuh tempo kedit, sesuai dengan kondisi yang tertulis dalam perjanjian kredit”.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI), (2015: 207) “Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.”

Menurut Irham Fahmi, SE, M.SI & Yovi L, S.S, M.M (2010: 8) :” Kata kredit berasal dari bahasa Yunani yaitu :” credere” yang artinya percaya maksudnya adalah apabila seseorang

memperoleh kredit, maka berarti ia memperoleh kepercayaan dan mempunyai kewajiban untuk membayar kembali pinjaman tersebut, dan si pemberi kredit percaya kepada si penerima kredit bahwa uang yang dipinjamkan pasti kembali sesuai perjanjian”

Dari pengertian diatas dapat diketahui unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian kredit, yaitu:

- a. Kepercayaan
- b. Kesepakatan
- c. Jangka waktu
- d. Resiko
- e. Balas jasa

Tujuan dan Fungsi Kredit

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan dan fungsi tertentu. Tujuan pemberian kredit pada suatu Bank adalah :

- a. Mencari keuntungan
- b. Membantu usaha nasabah
- c. Membantu pemerintah

Jenis-Jenis Kredit Bank

Beragam jenis kegiatan usaha mengakibatkan beragam pula kebutuhan akan jenis kreditnya. Salah satu kredit yang dapat dilakukan oleh Bank adalah Menurut Rahmat F dan Maya A (2010: 10) secara umum jenis- jenis kredit Bank dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tujuan penggunaannya, kredit dapat diklasifikasikan atas Kredit produktif, adalah kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperlancar jalannya proses suatu usaha dalam rangka meningkatkan produktivitas.
2. Berdasarkan jangka waktu kredit, artinya lamanya masa pemberian kredit mulai dari pertama kali diberikan sampai masa pelunasannya
3. Berdasarkan cara penarikan dan pembayarannya kembali
4. Kredit rekening koran (kredit R/K), yaitu kredit yang penyediaan dananya dilakukan dengan jalan pemindahan bukuan ke dalam rekening koran/rekening giro atas nama debitur, sedangkan penarikannya dilakukan

dengan cara cek, bilyet giro atau surat pemindah bukuan lainnya.

5. Kredit bertahap yaitu yang cara penarikannya atau penyediaannya dilaksanakan secara bertahap, misalnya dalam 2,3,4 kali tahapan.

Prinsip Pemberian Kredit

Dengan analisis dengan 6C dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Karakter** (*Character*) adalah menggambarkan tentang kepribadian dari nasabah, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usaha.
2. **Kapasitas** (*Capacity*) adalah kemampuan yang dimiliki calon nasabah dalam menjalankan usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan.
3. **Modal** (*Capital*) adalah jumlah dana/ modal sendiri yang dimiliki oleh calon nasabah. Semakin besar modal sendiri dalam perusahaan, tentu semakin tinggi kesungguhan calon nasabah dalam menjalankan usahanya dan bank akan merasa lebih yakin dalam memberikan kredit.
4. **Jaminan** (*Collateral*) adalah barang-barang yang diserahkan nasabah sebagai agunan terhadap kredit yang diterimanya.
5. **Kondisi** (*Condition*) adalah situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat yang kemungkinan mempengaruhi kelancaran perusahaan calon debitur.
6. **Kendala** (*Constraints*) adalah faktor hambatan atau rintangan berupa faktor-faktor sosial, psikologis yang ada pada suatu daerah atau wilayah tertentu yang menyebabkan suatu proyek tidak dapat dilaksanakan.

Pengertian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Menurut Aryo (2010: 34) kredit pemilikan rumah (KPR) adalah produk pembiayaan yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan jaminan/ agunan dan skema pembiayaan sampai 90% dari harga rumah.

Sistem Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Sistem pemberian kredit bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses pengajuan kredit bagi para nasabah, serta memberi pedoman yang jelas atas syarat-syarat pengajuan kredit tersebut. Menurut Dr Kasmir, SE, M.M (2014: 101) sebelum suatu fasilitas kredit diberikan, maka bank harus merasa yakin terlebih dahulu, bahwa kredit yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan berbagai prinsip untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya.

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat di kemukakan hipotesis sebagai berikut :
Di duga bahwa kualitas pelayanan pemberian kredit, berpengaruh terhadap peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Indonesia Negara (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Di Makassar.

METODE PENELITIAN

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin yang bertempat di Jalan Cendrawasih No. 153-155 Makassar, dan lokasi ini di pilih dengan pertimbangan bahwa selain sangat relevan dengan permasalahan yang di teliti, waktu penelitian di laksanakan ± 2 (Dua) bulan, dari bulan September 2019 sampai November 2019.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis linear berganda, adapun bentuknya sebagai berikut :

Rumus yang digunakan adalah rumus Sugiono (2014 : 266) yaitu :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

$$Y = \text{Kredit Pemilikan Rumah}$$

- X_1 = Bukti fisik (*tangible*)
 X_2 = Keandalan (*reliability*)
 X_3 = Daya tanggap (*responsiveness*)
 X_4 = Jaminan dan kepastian (*assurance*)
 X_5 = Kemampuan (*empathy*)
 a = konstanta
 $b_1, - b_5$ = Koefisien regresi
 e = Standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian adalah hasil penelitian yang menjelaskan mengenai pemberian kredit, yang berpengaruh terhadap pelayanan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar. Berdasarkan tanggapan para nasabah sebagai responden dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan kuesioner yang di ajukan sesuai tingkat subtansi pemahaman responden.

Kredit Pemilikan Rumah (Y)

Kredit pemilikan rumah adalah Penyediaan uang fasilitas pinjaman yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah, tempat tinggal/ apartemen/ ruko yang akan dijual melalui developer dan diperuntukkan bukan untuk usaha, oleh pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar, Tanggapan responden dapat di liat pada tabel 4 berikut :

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Nasabah yang Diterima.

Kategori Jawaban	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Sangat Puas	11	21%
Puas	30	59%
Cukup Puas	7	16%
Tidak Puas	2	4%
Total	50	100%

Sumber : Responden (Data diolah)

Tangible (X_1)

Tangible bukti fisik yang ditunjukkan sebagai dimensi kualitas pelayanan nyata yang dapat di lihat, diraba dan di rasakan keberadaannya sebagai suatu kenyataan pelayanan secara fisik yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Cabang Mattoangin Makassar *tangible* yang ditunjukkan dapat berupa kondisi ruang kerja, kelengkapan alat kantor dan sebagainya karena itu akan disajikan deskripsi tanggapan responden terhadap *tangible* ditujukan dalam tabel berikut :

Tabel 6 : Penilaian Responden Terhadap kualitas pelayanan atribut *Tangible*

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat Puas	15	30%
Puas	25	50%
Cukup Puas	6	12%
Tidak Puas	4	8%
Total	50	100%

Sumber : Responden (Data diolah)

Reliability (X_2)

Reliability (keandalan) adalah bentuk dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar, kepada para nasabah sehingga menimbulkan loyal atau pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu akan disajikan tanggapan responden terhadap *Reliability* ditujukan dalam tabel berikut :

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap kualitas pelayanan atribut *Reliability*

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat Puas	11	23%
Puas	21	41%

Cukup Puas	11	22%
Tidak Puas	7	14%
Total	50	100%

Sumber : Responden (Data diolah)

Responsiveness (X₃)

Responsiveness (daya tanggap) adalah persepsi nasabah terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan diterima terhadap kemampuan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar. Dalam mengetahui keinginan, serta tanggap dan cekatan dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi nasabah. Adapun indikator-indikatornya seperti penyampaian informasi produk jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah. Tindakan yang cepat dan tepat pada saat nasabah membutuhkan informasi, daya tanggap dan memberikan solusi terbaik dalam menangani masalah atau keluhan yang dihadapi nasabah. Akan disajikan tanggapan responden terhadap *responsiveness* ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 8. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan atribut *responsiveness*

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat Puas	7	14%
Puas	30	60%
Cukup Puas	8	15%
Tidak Puas	5	11%
Total	50	100%

Sumber : Responden (Data diolah)

Assurance (X₄)

Assurance adalah pemberian dimensi kualitas pelayanan oleh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar, untuk membantu para nasabah dalam memberikan jaminan atas pelayanan, indikator-indikatornya seperti: memberikan penjelasan yang lebih baik dan lengkap terhadap produk yang ditawarkan,

memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas kepada nasabah, memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan. akan disajikan tanggapan responden terhadap *assurance* yang ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 9. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan atribut *Assurance*

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat Puas	16	31%
Puas	15	30%
Cukup Puas	10	20%
Tidak Puas	9	19%
Total	50	100%

Sumber : Responden (Data diolah)

Empathy (X₅)

Empathy (kemampupahaman) adalah persepsi nasabah terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan diterima dalam bentuk kemampuan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar, dalam bentuk kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemampuan memahami kebutuhan nasabah, indikator-indikatornya adalah pelayanan yang sopan dan ramah, memberikan perhatian harus khusus terhadap keluhan nasabah. akan disajikan tanggapan responden terhadap *empathy* ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 9. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan atribut *Empathy*

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat Puas	13	26%
Puas	17	34%
Cukup Puas	12	24%
Tidak Puas	8	16%

Total	50	100%
-------	----	------

Sumber : Responden (Data diolah)

Analisis Hasil dan Pembuktian Hipotesis

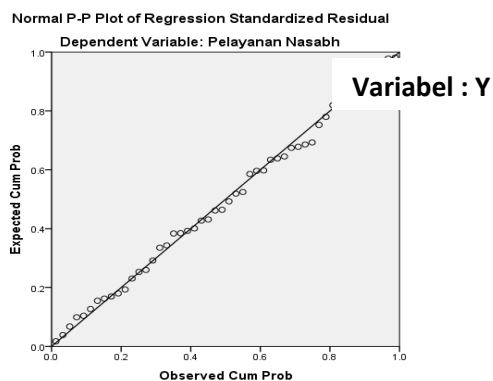
Untuk menganalisis data yang di peroleh dari hasil penelitian dilapangan, digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif di gunakan untuk membuktikan hipotesis yang di ajukan dengan menggunakan model analisis linear berganda, sedangkan analisis kualitatif di gunakan untuk menilai pembuktian analisis kuantitatif.

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang di gunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Hasil perhitungan dengan menggunakan model regresi penuh (full model *Regression*) diperoleh dengan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (variabel independen) yang mempengaruhi peningkatan kredit pemilikan rumah (variabel dependen) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar.

Hasil Uji Normalitas Data

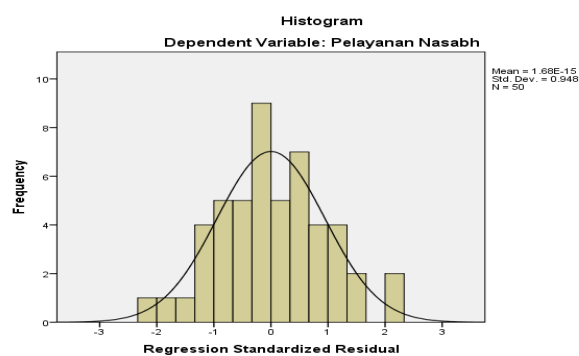
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat *Normal Probability Plot* dan diagram Histogram.

Adapun hasil pengujian *Normal Probability Plot* dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini :



Sumber : Data Diolah SPSS V. 20.00

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini juga dilakukan dengan melihat diagram Histogram pada gambar 2 berikut ini :



Sumber : Data diolah SPSS V.20.00

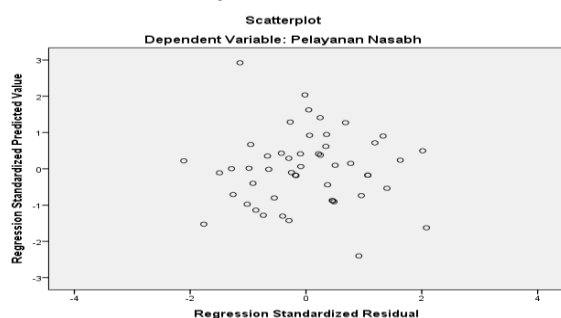
Berdasarkan hasil uji normalitas data dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *Normal Probability Plot* dan diagram Histogram di atas, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah situasi penyebaran yang tidak sama atau tidaksamanya varian sehingga uji signifikansi tidak valid. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan lain. Jika terjadi heteroskedastisitas maka penaksiran OLS (*Ordinary Least Square*) tetap bias dan konsiten tetapi penaksiran tadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji grafik yaitu dengan melihat pola titik-titik pada

scatterplot regresi. Berikut ini dapat dilihat hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 3 :

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah SPSS V.20.00

Dari hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat diketahui bahwa pada grafik *scatterplot* tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji asumsi klasik dan diperoleh simpulan bahwa model sudah dapat digunakan untuk melakukan pengujian analisa regresi berganda, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Hipotesis yang akan diuji adalah Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai R untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai R sebesar 0,694 atau 69,4 %, nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemberian kredit *tangible, responsiveness, assurance, dan empathy*. Secara bersama-sama mempengaruhi peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR).

Sedangkan nilai R square (R²) atau nilai koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur sejauh mana kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R² diantara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel-variabel dependen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi semua variabel-variabel dependen. Nilai R² (R square) yang diperoleh adalah 48,2 atau 48,%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam model terbatas menjelaskan kualitas pelayanan pemberian kredit mempengaruhi peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR). Hal ini berarti bahwa 51,8 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Adapun ringkasan analisis hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel 10 berikut ini :

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b						
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	F Change	df 1
.694 ^a	.482	.423	319.798	.482	8.184	5

Sumber : Data diolah SPSS V.20.00 (2016)

a. Predictors : (constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dalam penelitian ini pada uji simultan ANOVA atau F test seperti yang ditampilkan pada tabel 11 berikut :

Tabel 11. Hasil Uji F (ANOVA)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.509	5	83.702	8.184	.000 ^b
	Residual	449.991	44	10.227		

Sumber : Data diolah SPSS V.16.00 (2016)

Dari tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 8.184 dengan probabilitas 0,00 jauh lebih besar dari nilai signifikan 0,05 atau taraf nyata 5%. Sementara nilai F_{tabel} sebesar 2,40, maka dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} > F_{tabel}, artinya bahwa variabel-variabel X yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dalam penelitian ini secara

bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR) sebagai variabel Y, dengan kata lain hipotesa diterima.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji T atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 12. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t
1 (Constant)	-1.154	14.967		-.077

Sumber : Data diolah SPSS V.20.00 (2016)

Dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel :

- Apabila t hitung > t tabel, maka H₀ ditolak dengan H₁ diterima.
- Apabila t hitung < t tabel, maka H₀ diterima.

Berdasarkan hasil uji parsial tabel 12 di atas dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri atas *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap variabel dependen yaitu pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a) Variabel 1 (H1), *Tangible* berpengaruh terhadap Peningkatan pemberian kredit, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung X₁= 4,470 dan t-tabel = 1,298 Tampak bahwa untuk variabel X₁, t-hitung < t-tabel. Dan nilai signifikan X₁ sebesar 0,00 atau berada diantara nilai 0,00 < 0,05 (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa *Tangible* berpengaruh terhadap Peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR)
- b) Variabel 2 (H2), *Reliability* tidak **berpengaruh** terhadap Peningkatan Pemberian kredit, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung X₁=1,851 dan

t-tabel = 1,298 Tampak bahwa untuk variabel X₂, t-hitung < t-tabel. Dan nilai signifikansi X₁ sebesar 0,399 atau berada diantara nilai 0,399 > 0,05 (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* tidak berpengaruh terhadap Peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR)

- c) Variabel 3 (H3), *Responsiveness* berpengaruh terhadap Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR), hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung X₁=1,390 dan t-tabel = 1,298 Tampak bahwa untuk variabel X₃, t-hitung < t-tabel. Dan nilai signifikan X₁ sebesar 0,01 atau berada diantara nilai 0,01 < 0,05 (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh terhadap Peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR).
- d) Variabel 4 (H1), *Assurance* berpengaruh terhadap Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR), hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung X₁= 1.851 dan t-tabel = 1,298 Tampak bahwa untuk variabel X₁, t-hitung < t-tabel. Dan nilai signifikan X₁ sebesar 0,03 atau berada diantara nilai 0,03 < 0,05 (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh terhadap Peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR)
- e) Variabel 5 (H1), *Empathy* berpengaruh terhadap Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR), hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung X₁= 2,169 dan t-tabel = 1,298 Tampak bahwa untuk variabel X₁, t-hitung > t-tabel. Dan nilai signifikan X₁ sebesar 0,00 atau berada diantara nilai 0,00 < 0,05 (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa *Empathy* berpengaruh dan signifikan terhadap Peningkatan kredit pemilikan rumah (KPR).
Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh model atau persamaan sebagai berikut:
Pemberian Kredit = 1,154+ 0,764 X₁ + 0,182 X₂ - 0,297 X₃ + 0,394 X₄ + 0,514 X₅
Berdasarkan hasil persamaan tersebut di atas yang diperoleh angka Beta atau *standardized coefficient* dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 1,154 artinya bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar, adalah sebesar 1,154 dapat meningkatkan pemberian kredit pemilikan rumah.
 - b. Nilai koefisien regresi (β_1) variabel *Tangible* (X1) sebesar 0,764 artinya bahwa jika terjadi peningkatan pada *Tangible*, maka mempengaruhi peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) akan meningkat sebesar 0,764
 - c. Nilai koefisien regresi (β_1) variabel *Reliability* (X2) sebesar -0,182, artinya bahwa jika terjadi peningkatan pada *Reliability*, maka Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) akan menurun sebesar -0,182
 - d. Nilai koefisien regresi (β_1) variabel *Responsiveness* (X3) sebesar 0,297, artinya bahwa jika terjadi peningkatan pada *Responsiveness*, maka mempengaruhi Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) akan meningkat sebesar 0,297
 - e. Nilai koefisien regresi (β_1) variabel *Assurance* (X4) sebesar 0,394 artinya bahwa jika terjadi peningkatan pada *Assurance*, maka mempengaruhi Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) akan meningkat sebesar 0,394
- Nilai koefisien regresi (β_1) variabel *Empathy* (X5) sebesar 0,514, artinya bahwa jika terjadi peningkatan pada *Empathy*, maka mempengaruhi Peningkatan Pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) akan meningkat sebesar 0,514

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Mattoangin Makassar sebaiknya dalam

pemberian pelayanan kredit lebih ditingkatkan khususnya yang berkaitan dengan *Reliability* agar berbagai keluhan dapat di hindari dari nasabah dan berupaya untuk memberikan pemenuhan harapan dan keinginannya dalam memuaskan nasabah. Dan hendaknya mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan lagi dalam pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryo, 2010. Kredit Pemilikan Rumah. Edisi Keempat. Alberta, Yogyakarta.
- Dr Kasmir, S.E. M.M, 2014. Dasar-dasar Perbankan, Edisi Keempat, Divisi Buku Perguruan Tinggi PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Firdaus, H Rachmat, Drs., M.Si & Ariyanti, Maya, S.E., M.M, 2010. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, Alfabeta, Bandung
- Freed luthans, 2010. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Irham Fahmi, SE, M.SI & Yovi L. S..S, M.M 2011. *Pengantar Manajemen Perkreditan*, Alfabeta, Bandung.
- Idroes N Ferry, 2011. *Manajemen Resiko Perbankan*, Cetakan Kedua, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), 2015. *Bisnis Kredit Perbankan*, Edisi Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta Syiar Media.
- J, Supranto, 2012. *Kualitas Layanan Bank*. Di Ponegoro, Semarang.
- Rahmat F dan Maya A, 2010. *Manajemen Perkreditan*, Edisi Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sujianto, AE, 2016, *Aplikasi Statistik Dengan Spss Untuk Pemula*. Cetakan Pertama, Jakarta, Prestasi Pustaka Publisher
- Supryono Maryanto, 2012. *Buku Pintar Perbankan*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi Offset, Yogyakarta.