

FACTORS AFFECTING DECISIONS TO TAKE CREDIT MEMBERS OF KUD KUSUMA BAKTI VILLAGE SIALANG KUBANG

Hamidin¹⁾, Henny Indrawati²⁾, Caska³⁾

*Email : hamidin.hamidin@student.unri.ac.id¹⁾, henny.indrawati@lecturer.unri.ac.id²⁾,
riodirgantoro@yahoo.com³⁾
Phone Number : 081276694862*

*Economic Education Studies Program
Facultry of Theacher Trainig And Education
Riau University*

Abstract: *This study aims to determine the factors that influence credit decision making for members of the Kusuma Bakti KUD Sialang Kubang Village. This research was conducted in the village of Sialang Kubang which is located in Perhentian Raja District, Kampar Kiri Regency. With a sample of 154 members using the Slovin formula. The research instrument used was a questionnaire using descriptive data analysis and multiple regression with the help of SPSS Version 20 software. Descriptive analysis results show the quality of service, credit procedures included in the good category, while the perception of high interest rates included in the very good category. Multiple linear regression analysis found that service quality, credit procedures, and perceptions of interest rates had a positive effect on credit decision making with a contribution of 63.6%. The results found a positive influence between service quality on credit decision making by 0.340 and there was a positive relationship between credit procedures on credit decision making by 0.252 and there was a positive influence between perceptions of interest rates on credit decision making by 0.545. The variable that has a greater influence on credit decision making is the interest rate perspective. The recommendations in this study are so that the number of members taking credit can be increased. There are several ways needed to improve member credit collection, namely by improving the quality of service and lowering interest rates, and credit procedures should not be too complicated so as to facilitate customers in conducting credit loan activities.*

Key Words: *Service Quality, Credit Procedures, Perception Of Interest Rates, Credit Decision Making*

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT ANGGOTA KUD KUSUMA BAKTI DESA SIALANG KUBANG

Hamidin¹⁾ , Henny Indrawati²⁾ , Caska³⁾

Email : hamidin.hamidin@student.unri.ac.id¹⁾ , henny.indrawati@lecturer.unri.ac.id²⁾ ,
riodirgantoro@yahoo.com³⁾
Nomor. Hp: 081276694862

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang. Penelitian ini dilakukan di Desa Sialang Kubang yang beralamat di Kecamatan Perhentian Raja, Kabupaten Kampar Kiri, dengan sampel sebanyak 154 anggota menggunakan rumus slovin. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan analisis data deskriptif dan regresi berganda dengan bantuan *software* SPSS Versi 20. Hasil analisis deskriptif menunjukkan kualitas pelayanan dan prosedur kredit termasuk pada kategori baik, sedangkan persepsi tingkat suku bunga termasuk pada kategori sangat baik. Analisis regresi linier berganda menemukan kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit dengan kontribusi sebesar 63,6%. Hasil penelitian juga menemukan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit sebesar 0,340, dan terdapat pengaruh positif antara prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit sebesar 0,252, serta terdapat pengaruh positif antara persepsi tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit sebesar 0,545. Variabel yang berpengaruh lebih besar terhadap keputusan pengambilan kredit adalah persepsi tingkat suku bunga. Adapun rekomendasi pada penelitian ini agar jumlah pengambilan kredit anggota dapat ditingkatkan. Ada beberapa cara yang diperlukan untuk meningkatkan pengambilan kredit anggota yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat suku bunga, serta prosedur kredit sebaiknya jangan terlalu rumit sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan pinjaman kredit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Persepsi Tingkat Suku Bunga, Keputusan Pengambilan Kredit

PENDAHULUAN

Di Indonesia yang menjadi pelaku utama ekonomi adalah badan usaha milik Negara (BUMN), Swasta, dan Koperasi. Dari ketiga pelaku ekonomi ini koperasi yang paling sesuai dengan perekonomian di Indonesia. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan (Novida Warda, dkk, 2017).

Koperasi merupakan suatu wadah untuk mengembangkan demokrasi dan untuk menghimpun potensi pembangunan dan melaksanakan kegiatan ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan anggota-anggotanya. Koperasi juga dianggap cukup representatif dalam memberdayakan ekonomi masyarakat karena lembaga ini dapat bersaing dengan pelaku usaha lainnya (Almasdi Syahza, dan Henny Indrawati, 2010).

Mengingat semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak perusahaan yang terlihat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan organisasi atau perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan eksistensinya untuk tetap berdiri dalam dunia yang tidak menentu, khususnya dibidang kesejahteraan masyarakat seperti koperasi telah mengakibatkan persaingan semakin tajam, sehingga menimbulkan banyak perusahaan atau lembaga menawarkan jenis produk yang sama. Perhatian yang cermat terhadap kebutuhan pelanggan akan merupakan satu –satunya cara bagi suatu perusahaan untuk memperoleh kekuatan bersaing (*competitive edge*) (Arlina Sandi, dkk, 2017).

Menurut Henny Indrawati (2011) semakin unggul suatu produk pembiayaan dibandingkan dengan produk pinjaman dari bank konvensional atau dari bank syariah, semakin besar keputusan adopsi produk. Koperasi Unit Desa dapat membangkitkan swadaya masyarakat desa untuk berpartisipasi dalam membangun ekonomi pedesaan yang berperan membantu meningkatkan hasil –hasil usaha anggota, mendorong perkembangan kewirausahaan, dan mendorong kesempatan usaha. KUD Kusuma Bakti adalah salah satu KUD yang menjadi primadona di kalangan masyarakat Kabupaten Kampar. KUD Kusuma Bakti yang terletak di Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja, Kabupaten Kampar merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perkreditan yang mana memerlukan pemasaran yang tepat dalam rangka mempengaruhi konsumen dan anggotanya, sehingga KUD Kusuma Bakti berperan sebagai produsen yang harus dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan perilaku anggotanya. KUD Kusuma Bakti terus berupaya untuk melayani dan memahami anggota dengan memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggotanya. Salah satu produk KUD Kusuma Bakti adalah simpan pinjam dalam bentuk kredit. Banyaknya jumlah anggota menandakan keberhasilan KUD Kusuma Bakti dalam menawarkan produknya. Secara rinci perkembangan jumlah anggota yang mengambil kredit KUD Kusuma Bakti dapat dilihat pada Tabel 1.1 :

Tabel 1. Jumlah Peminjam KUD Kusuma Bakti Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Anggota	Anggota yg meminjam kredit	Volume Kredit
2015	764	764	Rp 25.152.699.200
2016	765	691	Rp 20.146.339.000
2017	773	624	Rp 19.443.900.000

Sumber: Laporan RAT KUD Sialang Kubang, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat jumlah anggota yang memanfaatkan kredit yang diberikan KUD Kusuma Bakti mengalami penurunan. Hal tersebut terbukti dari data jumlah anggota yang mengambil kredit KUD Kusuma Bakti yang terus menurun dari 3 tahun terakhir. Banyaknya jumlah anggota yang mengambil kredit menandakan keberhasilan manajemen KUD dalam menawarkan produknya.

Penurunan jumlah anggota yang mengambil kredit dan volume kredit yang dikucurkan ke anggota yang 3 tahun terakhir mengalami penurunan menunjukkan masih kurangnya manajemen pemasaran KUD dalam mempromosikan produk kredit ke anggotanya. Kurangnya pelayanan pengurus dalam memberikan informasi juga membuat anggota tidak mengetahui cara dan prosedur dalam pengambilan kredit. Terjadinya penurunan jumlah nasabah yang mengambil kredit dan tidak terealisasinya kredit dengan baik, serta tidak tercapainya informasi tentang kredit kepada anggota dan adanya perbedaan dalam pengambilan keputusan anggota untuk mengambil produk kredit KUD merupakan suatu tugas dari manajemen pemasaran untuk mencari tahu apa saja yang menjadi kebutuhan setiap anggotanya sehingga anggota tertarik untuk mengambil produk kredit KUD.

Menurut Rici Pratami (2016) faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu Kualitas pelayanan, dan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi. Pelayanan pelanggan (*costumer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian atau perjanjian pelayanan kepada anggota, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi anggota. Pelayanan yang baik dan prima disertai sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik anggota untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong masyarakat lainnya. Prosedur kredit adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi anggota dalam penyaluran kredit. Prosedur kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga perkreditan. Penelitian lain yaitu Aris Susetyo (2011) menemukan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit anggota pada koperasi. Menurut Kotler dalam (Henny Indrawati, 2015) persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengelola, dan menginterpretasikan informasi yang diterima untuk menciptakan sesuatu yang bermakna. Persepsi anggota terhadap lembaga pembiayaan berkaitan dengan sistem bunga. Persepsi tingkat suku bunga adalah persepsi nasabah terhadap suku bunga yang dikenakan lembaga keuangan kepada nasabah pada periode kredit tertentu terhadap pokok pinjaman yang diambil nasabah.

Menurut Aris Susetyo (2011) pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung yang terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit oleh anggota koperasi, maka dilakukan penelitian ini dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit oleh Anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang”.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang mengambil kredit KUD Kusuma Bakti yang berjumlah 624 orang anggota. Didalam penelitian ini yang menjadi sampel berjumlah 154 orang menggunakan rumus slovin. Data yang digunakan adalah data primer berupa data yan diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Data sekunder diperoleh dari laporan keuangan KUD Kusuma Bakti untuk memperoleh data jumlah anggota yang mengambil kredit. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dibantu SPSS versi 20.

HASIL DAN PENELITIAN

1. Analisis Deskriptif

Pada bagian hasil penelitian akan dijelaskan hasil analisis deskriptif dari setiap variabel dan hasil analisis linier berganda.

Tabel 2. Hasil Descriptive Statistics
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan Pengambilan Kredit	19.94	1.522	154
Kualitas Pelayanan	19.63	1.576	154
Prosedur Kredit	19.69	1.453	154
Persepsi Tingkat Suku Bunga	13.14	.971	154

Sumber : Data olahan SPSS, 2019

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan KUD sesuai dengan yang anggot ekspektasikan. Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan KUD Kusuma Bakti dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan KUD Kusuma Bakti

No	Interval	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	20 – 24	Sangat Bagus	87	56,5
2.	15 – 19	Bagus	67	43,5
3.	11 – 14	Kurang Bagus	0	0
4.	6 – 10	Tidak Bagus	0	0
Jumlah			154	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan KUD Kusuma Bakti termasuk pada kategori sangat bagus, hal ini dilihat dari rata-rata jawaban responden sebesar 19,63 oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan terus kualitas pelayanan yang diberikan agar anggota merasa sesuai dengan ekspektasinya.

b. Prosedur Kredit

Prosedur Kredit adalah ketentuan dan syarat yang dibuat KUD Kusuma Bakti untuk peminjam yang harus dilakukan sejak mengajukan permohonan kredit sampai kredit tersebut dilunaskan oleh anggota atau non anggota. Hasil analisis deskriptif prosedur kredit KUD Kusuma Bakti dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Prosedur Kredit KUD Kusuma Bakti

No	Interval	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	20 – 24	Sangat Bagus	88	57,1
2.	15 – 19	Bagus	66	42,9
3.	11 – 14	Kurang Bagus	0	0
4.	6 – 10	Tidak Bagus	0	0
Jumlah			154	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan prosedur kredit di KUD Kusuma Bakti termasuk pada kategori sangat bagus, hal ini dilihat dari rata-rata jawaban responden sebesar 19,7 karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan Prosedur kredit di KUD Kusuma Bakti.

b. Persepsi Tingkat Suku Bunga

Persepsi tingkat suku bunga adalah persepsi anggota terhadap suku bunga yang dikenakan oleh KUD Kusuma Bakti kepada anggota pada periode kredit tertentu terhadap pokok pinjaman yang diambil anggota. Hasil analisis deskriptif persepsi tingkat suku bunga KUD Kusuma Bakti pada Tabel 4.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Persepsi Tingkat Suku Bunga KUD Kusuma Bakti

No	Interval	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	13 – 16	Sangat Baik	106	68,8
2.	10 – 12	Baik	48	31,2
3.	7 – 9	Kurang Baik	0	0
4.	4 – 6	Tidak Baik	0	0
Jumlah			154	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpersepsi tingkat suku bunga yang dikenakan oleh KUD Kusuma Bakti termasuk pada kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden sebesar 13,1.

d. Keputusan Pengambilan Kredit

Keputusan pengambilan kredit adalah semua perilaku sengaja anggota pada keinginan secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada dalam mengambil kredit. Hasil analisis deskriptif keputusan pengambilan kredit di KUD Kusuma Bakti pada Tabel 5.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Keputusan Pengambilan Kredit KUD Kusuma Bakti

No	Interval	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	20 – 24	Sangat Tinggi	96	62,3
2.	15 – 19	Tinggi	58	37,7
3.	11 – 14	Rendah	0	0
4.	6 – 10	Sangat Rendah	0	0
Jumlah			154	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan keputusan pengambilan kredit di KUD Kusuma Bakti termasuk pada kategori sangat tinggi, artinya dalam pengambilan kredit responden melakukan pengenalan kebutuhan untuk mengambil kredit, mencari informasi tentang kredit serta mempertimbangkan memilih kredit yang tepat dan melakukan tindakan seperti memutuskan mengambil kredit di KUD Kusuma Bakti karena melihat kualitas pelayanannya, prosedur kredit dan tingkat suku bunga.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing masing variabel berhubungan positif atau negatif.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Uji	Sign	Koefisien Regresi
1.	Uji F	.000	
2.	Uji t		
	a. Kualitas pelayanan dengan keputusan pengambilan kredit	.000	.340
	b. Prosedur kredit dengan keputusan pengambilan kredit	.000	.252
	c. Persepsi tingkat suku bunga dengan keputusan pengambilan kredit	.000	.545

Adapun persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3$$

$$Y = 1,137 + 0,340X_1 + 0,252 X_2 + 0,545 X_3 \text{ (Lampiran 7)}$$

Dari angka dalam persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah 1,137 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan, prosedur kredit dan persepsi tingkat suku bunga nilainya 0, maka keputusan pengambilan kredit bernilai 1,137.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,340 satuan artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,340 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel prosedur kredit yaitu sebesar 0,252 artinya setiap peningkatan prosedur kredit sebesar satu satuan maka akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,252 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel persepsi tingkat suku bunga yaitu sebesar 0,545 artinya setiap peningkatan persepsi tingkat suku bunga sebesar satu satuan maka akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit sebesar 0,545 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan kualitas pelayanan, prosedur kredit dan persepsi tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,636 . Hal ini berarti bahwa kontribusi atau sumbangan kualitas pelayanan, prosedur kredit dan persepsi tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit sebesar 63,6% sedangkan sisanya 36,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan Persepsi Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KUD Kusuma Bakti

Berdasarkan hasil penelitian responden tentang kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan persepsi tingkat suku bunga pada KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang sudah baik, Prosedur kredit suku bunga yang ditetapkan KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang mudah dan tidak rumit, suku bunga KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang cocok dengan harapan anggota dan hasil penelitian keputusan pengambilan kredit menyatakan bahwa responden tidak mengalami kesulitan dalam mempertimbangkan dan menentukan sebagai lembaga keuangan yang akan diajukan permohonan kredit.

Berdasarkan uji F atau secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan persepsi tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang dengan signifikan variabel kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan persepsi tingkat suku bunga sebesar 0,000. Nilai sign $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan, prosedur kredit dan persepsi tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit. Sedangkan pada Koefisien Determinasinya (R^2) diperoleh angka sebesar 0,636 atau 63,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan persepsi tingkat suku bunga memiliki kontribusi terhadap keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang.

Menurut Rici Pratami (2016) faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit anggota koperasi adalah faktor kualitas pelayanan dari lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi anggota. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Faktor kedua yaitu prosedur kredit. Prosedur kredit akan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam mengambil kredit. Prosedur kredit yang mudah akan mendorong anggota untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan. Selanjutnya faktor persepsi tingkat suku bunga. Menurut Aries Susetyo (2011) tingkat suku bunga, tingkat suku bunga yang rendah tentu akan mendorong calon nasabah untuk meminjam di suatu lembaga keuangan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KUD Kusuma Bakti

Berdasarkan hasil penelitian responden, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Kusuma Bakti termasuk kualitas pelayanan yang baik. Hal ini didukung oleh beberapa indikator penelitian yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dinyatakan baik oleh responden. Bukti langsung meliputi kondisi ruangan kantor yang bersih dan nyaman, dan sarana prasarana yang memadai. Menurut sebagian besar responden indikator bukti langsung yang terdapat di KUD Kusuma Bakti sudah bagus. Keandalan dalam kualitas pelayanan meliputi kecepatan pegawai KUD Kusuma Bakti dalam proses kredit, ketelitian dan kinerja pegawai. Menurut responden, semua aspek keandalan yaitu kecepatan pelayanan kredit, ketelitian pegawai dan kinerja pegawai sudah baik. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan meliputi kecepatan pegawai dalam menanggapi dan mengatasi keluhan nasabah.

Menurut responden kecepatan pegawai dalam menanggapi dan mengatasi keluhan nasabah sudah baik, sehingga nasabah merasa puas dengan penanganan keluhan yang

diberikan oleh KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang. Jaminan dalam kualitas pelayanan meliputi pengetahuan pegawai, keramahan, kesopanan, kemampuan KUD Kusuma Bakti dalam memberikan rasa aman ketika transaksi dan menciptakan kepercayaan nasabah. Menurut responden pengetahuan pegawai, keramahan, kesopanan, kemampuan KUD Kusuma Bakti dalam memberikan rasa aman ketika transaksi dan menciptakan kepercayaan nasabah sudah baik sehingga responden yang merupakan nasabah KUD Kusuma Bakti merasa nyaman dan aman melakukan transaksi dengan KUD Kusuma Bakti. Empati dalam kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai dalam menjalin komunikasi dengan nasabah, kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara pribadi, dan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan nasabah. Menurut responden, kemampuan pegawai dalam menjalin komunikasi dengan nasabah, kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara pribadi, dan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan sudah baik sehingga membuat nasabah merasa nyaman dan dekat untuk melakukan transaksi di KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang.

Berdasarkan uji t atau secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang dengan signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000. Nilai sign $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Menurut Rici Pratami (2016) salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit anggota koperasi adalah faktor kualitas pelayanan dari lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi anggota. Boediono dalam I Made Suliasa, dkk (2018) menjelaskan yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Menurut Caska dan Henny Indrawati (2017) koperasi dengan pelayanan yang memuaskan anggota, maka partisipasi anggota dalam bentuk partisipasi kontribusi dan insentif juga akan meningkat.

3. Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KUD Kusuma Bakti

Berdasarkan hasil penelitian responden, prosedur kredit yang diberikan oleh KUD Kusuma Bakti termasuk prosedur kredit yang baik. Hal ini didukung oleh beberapa indikator penelitian yaitu realisasi kredit, kemudahan prosedur, dan persyaratan kredit yang dinyatakan baik oleh responden. Realisasi kredit meliputi kredit yang diterima anggota dari KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian kredit, dan proses pencairan dana kredit yang cepat. Menurut sebagian besar responden indikator realisasi kredit yang terdapat di KUD Kusuma Bakti sudah bagus. Kemudahan prosedur dalam prosedur kredit meliputi mudahnya dalam memahami prosedur kredit yang ditetapkan KUD, dan pengajuan permohonan kredit yang mudah dilakukan sudah baik. Persyaratan dalam prosedur kredit meliputi persyaratan yang tidak rumit dan tidak memberatkan anggota. Menurut

responden persyaratan yang diajukan KUD Kusuma Bakti sudah baik, sehingga anggota merasa puas dengan kemudahan persyaratan yang diberikan oleh KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang.

Berdasarkan uji t atau secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang dengan signifikan variabel prosedur kredit sebesar 0,000. Nilai sign $0,000 < 0,05$ artinya prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Henny Indrawati (2014) yang menyimpulkan bahwa prosedur kredit berpengaruh signifikan dalam menentukan akses pengusaha industri kecil manufaktur terhadap lembaga keuangan. Dedi Wahyu Nugroho (2012) yang menyimpulkan bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan UMKM dalam mengambil kredit. Teori yang dikemukakan oleh Rici Pratami (2016) salah satu faktor yang mempengaruhi pengambilan kredit yaitu prosedur kredit. Prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh anggota dalam penyaluran kredit (Hasibuan dalam I Made Suliasa dkk, 2018). Prosedur kredit akan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam mengambil kredit. Menurut (Caska dan Henny Indrawati, 2019) Prosedur kredit yang mudah akan mendorong anggota untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan, pinjaman lebih menarik untuk diakses karena proses pendanaannya tidak terlalu rumit, proses cepat, tidak dijamin, dan tidak berdasarkan kepercayaan.

4. Pengaruh Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di KUD Kusuma Bakti

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden menganggap suku bunga yang ditetapkan oleh KUD Kusuma Bakti Sialang Kubang sudah rendah dan sesuai dengan harapan anggota. Hal ini dapat dilihat dari indikator persepsi tingkat suku bunga yaitu indikator penetapan suku bunga dan besarnya tingkat suku bunga dalam presentase. Indikator penetapan suku bunga meliputi KUD Kusuma Bakti menetapkan tingkat suku bunga dan tingkat suku bunga yang lebih rendah dari bank. Indikator Besaran suku bunga meliputi tingkat suku bunga yang stabil dan tingkat suku bunga yang tidak memberatkan kemampuan anggota dalam melunasi angsuran. Menurut responden tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh KUD Kusuma Bakti Sialang Kubang sudah rendah. Responden beranggapan suku bunga KUD Kusuma Bakti Sialang Kubang terjangkau dan sesuai dengan harapan responden. Responden juga membandingkan suku bunga KUD Kusuma Bakti Sialang Kubang dengan suku bunga bank yang sejenis, hasilnya adalah suku bunga yang ditetapkan KUD Kusuma Bakti Sialang Kubang dianggap lebih rendah dibandingkan bank lain yang sejenis. Selain itu responden juga menilai kesesuaian tingkat suku bunga dengan kemampuan anggota dan tidak memberatkan anggota. Responden menilai kedua aspek tersebut sudah sesuai dengan harapan anggota sehingga responden yang merupakan anggota merasa sanggup untuk melunasi angsuran kredit dengan baik.

Berdasarkan uji t atau secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang dengan signifikan variabel persepsi tingkat suku

bunga sebesar 0,000. Nilai sign $0,000 < 0,05$ artinya persepsi tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit

Menurut Rici Pratami (2016) salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit anggota koperasi adalah faktor persepsi tingkat suku bunga. Persepsi Tingkat Suku Bunga adalah seberapa besar suku bunga yang ditawarkan lembaga keuangan untuk calon nasabah yang meminjam kredit. Menurut Aries Susetyo (2011) tingkat suku bunga, tingkat suku bunga yang rendah tentu akan mendorong calon nasabah untuk meminjam di suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden menganggap faktor persepsi tingkat suku bunga memiliki pengaruh atau kontribusi yang paling besar dan signifikan dalam mempengaruhi keputusan pengambilan kredit anggota KUD Kusuma Bakti dari pada faktor kualitas pelayanan dan faktor prosedur kredit. Persepsi anggota tentang tingkat suku bunga lebih besar pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan kredit anggota KUD Kusuma Bakti karena berdasarkan tanggapan responden, responden menilai bahwa tingkat suku bunga yang rendah akan membuat anggota tertarik untuk mengambil kredit di KUD tersebut, sedangkan jika kualitas pelayanan dan prosedur kredit hanya menjadi faktor kesekian bagi anggota. Responden akan lebih tertarik mengambil kredit jika tingkat suku bunganya rendah meskipun kualitas pelayanannya bagus dan prosedur kreditnya tidak rumit.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan, prosedur kredit dan persepsi tingkat suku bunga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, artinya semakin bagus kualitas pelayanan dan prosedur kredit serta semakin baik persepsi tingkat suku bunga, akan semakin meningkat pula pengambilan kredit di KUD.
2. Faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, artinya semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pengambilan kredit di KUD.
3. Faktor prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, artinya semakin bagus prosedur kredit, akan semakin meningkat pengambilan kredit di KUD.
4. Faktor persepsi tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, artinya semakin baik persepsi tingkat suku bunga, akan semakin meningkat pengambilan kredit di KUD.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis akan memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi KUD Kusuma Bakti
Dilihat dari analisis deskriptif faktor kualitas pelayanan dan prosedur kredit yang sangat bagus serta persepsi tingkat suku bunga sangat baik. Oleh karena itu untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank lain, hendaknya dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada seperti peningkatan kualitas sumber daya manusia maupun fasilitas penunjang lainnya. Dilihat dari sisi prosedur kredit sebaiknya jangan terlalu rumit sehingga dapat mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan pinjaman kredit.
2. Bagi karyawan KUD Kusuma Bakti
Faktor kualitas pelayanan dalam penelitian ini termasuk pada kategori sangat bagus. Oleh karena itu karyawan KUD Kusuma Bakti harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada terutama dalam indikator jaminan seperti karyawan KUD Kusuma Bakti harus mengembangkan dan memiliki kemampuan, sikap atau etika yang baik dalam melayani anggota.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan kredit lainnya seperti Promosi.

DAFTAR PUSTAKA.

- Caska, dan Indrawati, H. 2019. How to maintain sustainability of micro and small enterprises of crispy oil palm mushroom: A case study in Riau Province. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 10(2) : 431-456.
- Caska, dan Indrawati H. 2017. The Impacts of the Strategic Planning Implementation on the Cooperative Members' Participation. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(3) : 99-107.
- Indrawati, H. 2014. Determinan Permintaan Pembiayaan Syariah Determinan Permintaan Petani Kelapa Sawit terhadap Pembiayaan Syariah. *Sosiohumaniora*, 16(2) : 137-142.
- Indrawati, H. 2011. Persepsi petani terhadap karakteristik produk baru dalam keputusan adopsi nasabah pembiayaan syariah. *Indonesian Journal of Agricultural Economics*, 2(2).

- Indrawati, H. 2015. Financing Models for Sago Cake Makers in Supporting the Acceleration of Family Economic Improvement. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(6) : 310-318.
- Indrawati, H. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan BMT (Studi Pada BMT Sarana Wiraswasta Muslim Kota Malang). *Jurnal Akuntansi*, (02).
- Sandi, A., Caska, dan Haryana, G. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (Kud) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*, 4(2) : 1-14.
- Susetyo, A. 2011. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit di KSP Anugerah Kebumen. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 10(2) : 1-23.
- Syahza, A., dan Indrawati H. 2010. Pemberdayaan Koperasi Berbasis Agribisnis di Daerah Pedesaan. *Sosiohumaniora*, 12(3) : 207-2010.
- Rici Pratami. 2016. Analisis Keputusan Nasabah Untuk Mengambil Kredit Modal Kerja Pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. *Skripsi tidak dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Dipongoro.
- Warda, N., Caska, C., & Haryana, G. 2017. Analisis Kinerja Keuangan Koperasi pada Koperasi Serba USAha (Ksu) Rejosari Kelurahan Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*, 4(2) : 1-15.