

# **THE CIVIL SERVANTS' DECISIONS TO TAKE CREDIT**

## **KEPUTUSAN PEGAWAI NEGERI DALAM MENGAMBIL KREDIT BERJANGKA**

**LukLuk Atul Hidayati**

Email: luluk\_atul@yahoo.co.id

Masrur Nasihin

Universitas Muhammadiyah Magelang

Jl. Tidar no 21 Magelang 56126

### ***ABSTRACT***

*The increase in salaries of civil servants who each year among the civil servants enjoyed by employees of credit trigger an increase in both financial institutions from the credit limit or number of employees who apply for credit. There are many factors that influence employees' decisions to take credit, but in this study took four variables: salary, interest rates, procedures and services. This research is a study population (census) conducted on the Civil Service Police Unit intansi Magelang district by the number of employees 55 people. Hypothesis testing is done using multiple linear regression analysis with SPSS for windows 12. The results showed that the variable salary and interest rates are significantly positive effect on employees in making credit decisions, while the procedures and services do not affect the employee in making credit decisions. Salary is the most dominant independent variables affect the employee in making credit decisions.*

*Keywords: credit, wages, interest rates, procedures and services.*

### **ABSTRAK**

Kenaikan gaji pegawai negeri sipil yang setiap tahun dinikmati oleh kalangan PNS memicu kenaikan kredit pegawai pada lembaga-lembaga keuangan baik dari plafon kredit maupun jumlah pegawai yang mengajukan permohonan kredit. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit, namun dalam penelitian ini mengambil empat buah variabel yaitu gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian populasi (sensus) yang dilakukan pada intansi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Magelang dengan jumlah pegawai 55 orang. Uji hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS for windows 12. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel gaji dan suku bunga berpengaruh secara signifikan positif terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit, sedangkan prosedur dan pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit. Gaji merupakan variabel independen paling dominan mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit.

*Kata Kunci : Kredit, gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan.*

---

## PENDAHULUAN

---

Tuntutan hidup yang lebih modern dan kemajuan teknologi informasi, mengakibatkan kebutuhan masyarakat mengalami perubahan. Dalam memenuhi kebutuhan dan mengimbangi pola hidup modern individu memerlukan penghasilan dimana penghasilan merupakan pendapatan yang dapat dinikmati oleh individu (Winardi, 1986:248). Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki standar gaji dan penghasilan tetap setiap bulannya. Sebagai individu mereka memiliki keinginan pula dalam mengimbangi pola hidup modern. Ada berbagai cara ditempuh untuk dapat mengimbangi pola hidup moder tersebut salah satunya adalah dengan melalui pinjaman diperbankan atau lembaga keuangan lain dalam bentuk kredit.

Kredit merupakan fasilitas yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan dan lembaga keuangan lain yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan. Berbagai alasan dikemukakan seseorang dalam mengajukan kredit diantaranya memenuhi kebutuhan yang tidak dapat ditunda (berobat), biaya pendidikan, membangun rumah, membeli kendaraan, investasi (membeli tanah) dan lain-lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi calon nasabah dalam mengambil kredit, antara lain adalah faktor penghasilan, bunga, pelayanan, lokasi, promosi, prosedur kredit, dan lain-lain.

Faktor-faktor tersebut merupakan impuls atau rangsangan yang digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen untuk memutuskan suatu pembelian, dalam hal ini pembelian jasa bank yang berupa kredit. Banyaknya bank-bank dan lembaga keuangan lain menjadikan bisnis perbankan berada dalam situasi persaingan yang ketat. Berbagai upaya dilakukan dalam menarik minat calon nasabah sehingga menjadikan semakin mudah dan ringannya syarat yang ditetapkan bagi calon nasabah dalam mengambil kredit. Disamping semakin ketat persaingan dan mudahnya syarat dalam pengambilan kredit menjadikan setiap orang memiliki banyak pilihan sehingga mereka dapat memilih sesuai dengan keinginan, persepsi, pilihan dan kriteria pembeliannya sendiri. Situasi yang demikian menuntut para pemasar lebih cermat dalam melakukan perencanaan, penyusunan, dan implementasi program-program pemasarannya.

Gaji PNS setiap tahun selalu mengalami peningkatan namun kenyataannya walaupun gajinya selalu naik maka kreditpun meningkat, data 3 (tiga) tahun terakhir permohonan kredit yang diajukan oleh pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Magelang mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu dari jumlah Rp. 373.230.000,- pada tahun 2006 meningkat menjadi Rp. 1.270.450.000- pada akhir tahun 2009. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini tentang faktor-faktor pendapatan

atau gaji, tingkat suku bunga, prosedur dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kredit mempengaruhi keputusan seseorang dalam mengambil kredit bagi PNS dengan menggunakan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Magelang sebagai studi kasusnya.

---

## METODE PENELITIAN

---

### Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus. Sedangkan apabila subyeknya kurang dari 100 (seratus), lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi atau penelitian sensus (Arikunto, 1996:115). Obyek atau populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Magelang yang berjumlah 55 orang.

### Data Penelitian

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber yang mengalami langsung kejadian atau suatu peristiwa. Data primer diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Magelang tentang :

- a. Pendapat responden terhadap keputusan mengambil kredit
- b. Pendapat responden terhadap gaji
- c. Pendapat responden terhadap tingkat bunga
- d. Pendapat responden terhadap prosedur
- e. Pendapat responden terhadap Pelayanan

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau telah melalui saluran informasi lainnya. Data sekunder yang dibutuhkan berupa sejarah organisasi, struktur organisasi, keadaan karyawan, kebijakan pimpinan dan lain-lain.

### Variabel Penelitian/Pengukuran Variabel

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah gaji (X1), suku bunga (X2), prosedur (X3) dan pelayanan (X4), sedangkan variabel tak bebas penelitian ini adalah keputusan mengambil kredit (Y). Definisi masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Keputusan mengambil kredit  
merupakan keputusan pegawai dalam memilih kredit. Variabel keputusan mengambil kredit diukur melalui indikator-indikator persepsi responden yang meliputi :
  - a. Pemahaman resiko pengembalian dengan bunga.
  - b. Plafon kredit yang disetujui
  - c. Pemilihan tempat kredit.
  - d. Pemilihan jenis kredit (uang/barang)
- 2) Gaji  
merupakan pendapatan yang diterima setiap bulan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Variabel gaji diukur melalui indikator-indikator antara lain :
  - a. Pendapatan tetap yang diterima tiap bulan
  - b. Kebijakan pimpinan tentang take home pay
  - c. Harapan kenaikan gaji Pegawai Negeri Sipil
  - d. Kenaikan Pangkat dan Gaji Berkala
  - e. Penerimaan tambahan
- 3) Suku Bunga  
Bunga adalah persepsi responden mengenai harga yang harus dibayar kepada pemberi kredit setelah memperoleh kredit. Variabel suku bunga diukur melalui indikator-

indikator persepsi responden yang meliputi :

- a. Sistem bunga yang diberlakukan
- b. Suku bunga yang diberlakukan
- c. Besarnya angsuran tiap bulan
- d. Jangka waktu pengembalian
- e. Negosiasi bunga

#### 4) Prosedur

Prosedur adalah persepsi responden mengenai langkah-langkah dan persyaratan yang harus dilakukan untuk memperoleh kredit. Variabel prosedur diukur melalui indikator-indikator :

- a. Kemudahan dalam mengisi blangko ajuan kredit
- b. Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian dokumen
- c. Persyaratan agunan kredit yang ringan
- d. Persyaratan administrasi yang mudah
- e. Aturan-aturan pengajuan kredit

#### 5) Pelayanan

Pelayanan adalah persepsi responden akan sikap dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau pihak lembaga keuangan terhadap nasabah. Variabel pelayanan diukur melalui indikator-indikator antara lain :

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Kemudahan prosedur pelayanan
- c. Kemudahan memperoleh informasi
- d. Keramahan dan kesopanan karyawan
- e. Tempat pelayanan yang nyaman

Sebagai pengukuran terhadap persepsi atau tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden digunakan skala likert, yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju - tidak setuju, senang - tidak senang dan baik - tidak baik.

## Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif dilakukan dengan alat analisis statistik regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Proses analisis ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS For Windows. Rumus umum persamaan regresi berganda empat prediktor adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan dalam penelitian ini:

Y : keputusan mengambil kredit

a : konstanta

$b_1$  : koefisien regresi  $X_1$ ,

$X_1$  : gaji

$b_2$  : koefisien regresi  $X_2$ ,

$X_2$  : suku bunga

$b_3$  : koefisien regresi  $X_3$ ,

$X_3$  : prosedur

$b_4$  : koefisien regresi  $X_4$ ,

$X_4$  : pelayanan.

## Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi pengaruh persamaan regresi berganda tersebut dilakukan dengan uji coefficient of determination  $R^2$ , uji F-test dan uji statistik t-test.

### 1) Uji coefficient of determination $R^2$

Koefisien determinasi majemuk (multiple coefficient of determination) merupakan ikhtisar yang menyatakan seberapa baik fungsi regresi, Nilai  $R^2$  antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) dimana semakin mendekati angka 1 (satu) semakin bagus dan semakin mendekati angka 0 (nol) semakin tidak bagus.

Rumus *coefficient of determination*  $R^2$  :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y + b_4 \sum x_4 y}{\sum y^2}$$

## 2) Uji signifikansi simultan (uji F-statistik)

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan) dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Dalam penelitian ini dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- Level of significance 0,05
- Uji satu sisi

Dengan menggunakan kriteria tersebut maka pengujian hipotesis :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan

$H_a : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan

Kesimpulan hipotesis :

- Jika F hitung  $>$  F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen
- Jika F hitung  $<$  F tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 3) Uji Parsial / Uji t

Yaitu pengujian secara statistik untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial/individual mempunyai pengaruh

signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- Level of significance 0,05
- Uji dua sisi

Hipotesa Uji t adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial

Kesimpulan hipotesis :

- Jika  $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.
- Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen

## 4) Uji Dominan

Yaitu suatu analisis untuk mengetahui variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit. Analisis variabel dominan ini didasarkan pada nilai koefisien korelasi ( $\beta$ ) paling besar diantara nilai koefisien korelasi ( $\beta$ ) variabel-variabel yang diteliti, selain itu harus didukung dengan nilai t hitung yang signifikan.

---

## PEMBAHASAN DAN HASIL

### Pengertian Kredit

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan dalam pasal 1 menyebutkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan

persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Adapun jenis-jenis kredit yang ditawarkan oleh lembaga-lembaga keuangan meliputi (Kasmir, 2004 : 42) :

- 1) Kredit Investasi  
Merupakan kredit untuk melakukan investasi atau penanaman modal.
- 2) Kredit Modal Kerja  
Merupakan kredit yang digunakan untuk modal usaha.
- 3) Kredit Perdagangan  
Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar, memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya.
- 4) Kredit Produktif  
Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja atau perdagangan.
- 5) Kredit Konsumtif  
Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan.
- 6) Kredit Profesi  
Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

Dalam penelitian ini kredit dimaksud adalah kredit konsumtif yang diajukan oleh nasabah kepada penyedia kredit secara perorangan untuk membiayai pengadaan barang atau jasa konsumtif seperti pembelian rumah, motor, ataupun biaya pendidikan bagi anggota keluarga mereka.

### **Proses Pengambilan Keputusan**

Proses "Pengambilan Keputusan Konsumen" (consumer decision making) yang paling kompleks

terdiri dari lima tahap yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pilihan dan evaluasi pascaakuisisi (Mowen, 2002: 3). Proses pengambilan keputusan konsumen tersebut dapat diklasifikasikan secara garis besar ke dalam tiga tahap utama yakni prapembelian, konsumsi dan evaluasi purnabeli. Tahap prapembelian mencakup semua aktivitas konsumen yang terjadi sebelum terjadinya transaksi pembelian dan pemakaian jasa, tahap ini meliputi tiga proses, yaitu identifikasi kebutuhan, pencarian informasi dan evaluasi alternatif. Tahap konsumsi merupakan tahap proses keputusan konsumen, dimana konsumen membeli dan menggunakan produk atau jasa. Sedangkan tahap evaluasi purnabeli merupakan tahap proses pembuatan keputusan konsumen sewaktu konsumen menentukan apakah ia telah membuat keputusan pembelian yang tepat.

### **Perilaku Konsumen**

Pengambilan keputusan (dalam hal ini keputusan pengambilan kredit) tidak terlepas dari perilaku konsumen (*customer behavior*) yaitu proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik yang dilakukan oleh seseorang dalam menilai, memperoleh, menggunakan, atau meninggalkan produk dan jasa (Loudon dan Bitta, 1993 : 7).

Agar perusahaan dapat menciptakan produk dan melayani konsumen dengan baik maka perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen melalui pemahaman atas perilaku konsumennya. Faktor-faktor yang mempengaruhi dan ikut menentukan perilaku konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu :

- 1) Faktor-faktor eksternal/lingkungan

Faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen, (Dharmmesta dan Handoko 2000 : 61), yaitu :

- a. Kebudayaan dan Kebudayaan Khusus
 

Bilson Simamora (2002 : 97) mendefinisikan kebudayaan (kultur) adalah faktor penentu yang paling pokok dari keinginan dan perilaku seseorang. Sedangkan kebudayaan khusus ada pada suatu golongan masyarakat yang berbeda dari kebudayaan golongan masyarakat lain maupun kebudayaan seluruh masyarakat. Kebudayaan khusus ini timbul karena faktor ras, agama, lokasi geografis, dan sebagainya. Untuk suksesnya program pemasaran, pihak pemasar harus memahami adanya perbedaan diantara kebudayaan khusus tersebut.
- b. Kelas Sosial
 

Kelas sosial menunjukkan posisi konsumen pada struktur sosial dan ekonomi dalam masyarakat.
- c. Kelompok Referensi
 

Menurut Philip Kotler (1997: 208) menyatakan bahwa perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh berbagai kelompok. Kelompok referensi atau kelompok acuan bagi konsumen adalah kelompok-kelompok yang memberikan pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku konsumen.
- d. Keluarga
 

Keluarga merupakan suatu bentuk atau kelompok rumah tangga dalam ber-masyarakat. Menurut Wells dan Prenskey (1996 : 70) keluarga mempunyai pengaruh sangat penting pada perilaku konsumen karena keluarga adalah kelompok referensi yang pertama kali memberikan pendidikan berkonsumsi dalam kehidupan pada masa kanak-kanak.

- 2) Faktor-faktor internal Individu
 

Faktor-faktor internal individu yang mempengaruhi perilaku konsumen, (Dharmmesta dan Handoko, 2000 : 77 ) yaitu :

  - a. Motivasi
 

Perilaku konsumen dimulai dengan adanya suatu motif atau motivasi (*motivation*). Tepatnya dipengaruhi oleh motivasi pribadi (*personal motives*). Secara definitif dapat dikatakan bahwa motif adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan (Dharmmesta dan Handoko, 2000 : 78) .
  - b. Persepsi
 

Persepsi adalah bagian integral dari aktivitas kognitif yang merupakan proses bagaimana seorang individu menyeleksi stimulus dari lingkungan melalui panca inderanya, mengorganisasikan informasi-informasi mengenai stimulus tersebut, kemudian menaf-sirkannya untuk membentuk suatu pandangan yang masuk akal dan bermakna tentang dunia. Persepsi juga merupakan proses dengan adanya sensasi yang diseleksi, diorganisir dan ditafsirkan (Solomon, 2002 : 42).
  - c. Belajar
 

Belajar adalah proses dimana individu -individu mengorganisasikan pengetahuan dan pengalamannya sehingga menyebabkan perubahan yang permanen dalam perilakunya (Loudon dan Bitta, 1993 : 438) .
  - d. Kepribadian dan Konsep Diri
 

Dharmmesta dan Handoko (2000: 89) mendefinisikan kepri-badian sebagai ciri-ciri psikologis yang membedakan seseorang, yang menyebabkan terjadinya tanggapan yang secara relatif tetap dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

e. Sikap

Sikap sebagai suatu kecenderungan untuk bertindak adalah kesediaan bereaksi terhadap suatu obyek dan disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap terhadap obyek tersebut. Sikap akan menempatkan seseorang ke dalam satu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu tersebut (Husein Umar, 2000 : 25).

### Keputusan nasabah dalam mengambil kredit

Bank harus mampu menciptakan sinergi dengan nasabah melalui indentifikasi keinginan nasabah. Sinergi dapat terbentuk melalui *peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan persyaratan, profesionalisme bank, bunga yang kompetitif, sistem pengamanan yang handal dan kerahasiaan identitas nasabah*. (Raharjo 2007 : 78),

Ni Nyoman Aryaningsih pada penelitiannya tahun 2008 menunjukkan bahwa *jumlah penghasilan* berpengaruh signifikan terhadap permintaan kredit.

Seorang nasabah selain memperhatikan *pelayanan, faktor keamanan dan fasilitas, faktor tingkat bunga, faktor kedekatan lokasi dan kepercayaan* juga menentukan dalam memilih suatu lembaga perbankan (Sutojo, 1997 : 56 )

### Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Terdapat pengaruh variabel bebas yang terdiri dari gaji, tingkat suku bunga, prosedur dan pelayanan pemberi kredit terhadap variabel terikat yaitu keputusan pegawai dalam mengambil kredit baik secara parsial maupun simultan.
- 2) Faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit adalah variabel gaji.

### Analisis Regresi

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan alat analisis regresi berganda antara gaji ( $X_1$ ), suku bunga ( $X_2$ ), prosedur ( $X_3$ ) dan pelayanan ( $X_4$ ), terhadap keputusan mengambil kredit ( $Y$ ), diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,461 + 0,308 X_1 + 0,278 X_2 + 0,081 X_3 - 0,066 X_4$$

Dari persamaan di atas konstanta sebesar (3,461) artinya bahwa jika tidak ada variabel gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan maka karyawan tetap akan ada keputusan pegawai mengambil kredit. Hal ini karena keputusan pegawai dalam mengambil kredit bukan hanya dipengaruhi oleh empat variabel tersebut, namun masih banyak faktor lain yang juga mempengaruhinya antara lain faktor produk, tempat, promosi, fasilitas dan inflasi.

Koefisien gaji ( $b_1$ ) sebesar (0,308) dan dilihat dari uji t signifikan artinya apabila variabel gaji yang meliputi pendapatan tetap yang diterima setiap bulan, kebijakan pimpinan tentang take home pay, adanya harapan kenaikan gaji, kenaikan pangkat dan adanya penerimaan tambahan penghasilan mengalami peningkatan maka akan meningkatkan keputusan pegawai dalam mengambil kredit dengan anggapan variabel lain tetap.

Koefisien suku bunga ( $b_2$ ) sebesar 0,278 dan dilihat dari uji t signifikan artinya apabila variabel suku bunga yang meliputi sistem pembebanan bunga yang diberlakukan, tingkat suku bunga, besarnya angsuran tiap bulan, jangka waktu pengembalian dan negosiasi bunga mengalami peningkatan maka akan meningkatkan keputusan pegawai dalam mengambil kredit dengan anggapan variabel lain tetap.

Koefisien prosedur ( $b_3$ ) sebesar 0,081 dan dilihat dari uji t tidak signifikan berarti variabel prosedur yang meliputi kemudahan dalam



mengisi blangko pengajuan kredit, kecepatan dalam pemrosesan, agunan kredit yang ringan, syarat administrasi yang mudah dan aturan kredit yang ringan **tidak berpengaruh** terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwan (2008).

Koefisien pelayanan ( $b_4$ ) sebesar (-0,066) dan dilihat dari uji t tidak signifikan, artinya variabel pelayanan yang meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, karyawan yang ramah dan sopan serta tempat pelayanan yang teratur dan nyaman **tidak berpengaruh** terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit. Hal ini bertentangan dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2000 : 362) bahwa pelayanan yang optimal akan memberikan peranan dalam peningkatan jumlah nasabah. Selain itu juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwan (2008) dan Fanlex Afandi (2008).

## Pengujian Hipotesis

### 1) Uji Determinasi $R^2$

Nilai koefisien of determinasi  $R^2$  dibaca pada kolom adjusted R square sebesar 0,302 berarti bahwa 30,2 % perubahan Y (keputusan mengambil kredit) diakibatkan oleh perubahan variabel X (gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan), sedangkan 69,8 % selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

Hal tersebut menunjukkan bahwa gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit. Selain faktor-faktor tersebut masih banyak faktor lain yang menjadi pertimbangan pegawai dalam mengambil kredit antara lain faktor produk, tempat, promosi, fasilitas dan inflasi.

### 2) Uji signifikansi simultan (Uji F-statistik)

Menguji variabel gaji ( $X_1$ ), suku bunga ( $X_2$ ), prosedur ( $X_3$ ) dan pelayanan ( $X_4$ ), secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu keputusan mengambil kredit (Y) dilakukan dengan uji F (tabel Anova). Jumlah responden ( $n$ ) = 55 orang, dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ , degree of freedom (df 1) = 4 dan degree of freedom (df 2) = 50.

Berdasar tabel Anova dapat diketahui nilai F hitung 6,833 > F tabel 2,557 sehingga F hitung berada di daerah penolakan  $H_0$  dan signifikansi menunjukkan angka 0,000 <  $\alpha$  (0,05), maka keputusannya menolak  $H_0$  yang berarti **hipotesis terbukti yaitu ada pengaruh variabel gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit.**

Pernyataan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leoni Ariyati M (2008) bahwa produk, pelayanan, lokasi, pendapatan, biaya dan bunga secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit dan Erwan (2008) bahwa secara simultan variabel tingkat suku bunga, lokasi, pelayanan dan prosedur kredit mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

### 3) Uji parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan uji t dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  (0,05) dengan uji dua sisi *two tailed* maka t tabel  $1/2 \alpha = 0,025$  dengan jumlah  $n = 55$  sehingga diketahui nilai t tabel = 2,005.

#### a. Pengaruh gaji terhadap keputusan kredit

Angka t hitung variabel gaji (3,390) > t tabel (2,005) dan signifikansi

menunjukkan angka  $0,001 < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti **hipotesis terbukti bahwa gaji berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit.**

Variabel gaji yang meliputi indikator pendapatan tetap yang diterima tiap bulan, harapan kenaikan gaji pegawai negeri sipil, kenaikan pangkat dan gaji berkala serta penerimaan tambahan menarik minat pegawai untuk mengambil kredit.

**b. Pengaruh suku bunga terhadap keputusan kredit**

Angka  $t$  hitung suku bunga ( $X_2$ )  $2,149 > t$  tabel  $2,005$  dan signifikansi menunjukkan angka  $0,037 < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. **Berarti hipotesis terbukti bahwa suku bunga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit.**

Variabel suku bunga yang meliputi indikator sistem bunga, suku bunga, besarnya angsuran tiap bulan, jangka waktu pengembalian dan negosiasi bunga menarik minat pegawai untuk mengambil kredit.

**c. Pengaruh prosedur terhadap keputusan kredit**

Angka  $t$  hitung prosedur ( $X_3$ )  $0,729 < t$  tabel  $2,005$  dan signifikansi menunjukkan angka  $0,470 > \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung berada pada daerah penerimaan  $H_0$  sehingga  $H_0$  diterima. **Berarti hipotesis tidak terbukti karena prosedur secara parsial (individu) tidak berpengaruh terhadap**

**keputusan pegawai dalam mengambil kredit.**

Variabel prosedur yang meliputi indikator kemudahan dalam mengisi blangko kredit, kecepatan proses, agunan kredit yang ringan, persyaratan administrasi yang mudah untuk dicukupi dan aturan-aturan pengajuan kredit tidak menambah minat pegawai untuk mengambil kredit.

**d. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan kredit**

Angka  $t$  hitung pelayanan ( $X_4$ )  $-0,525 < -t$  tabel  $-2,005$  dan signifikansi menunjukkan angka  $0,602 > \alpha (0,05)$ , sehingga  $H_0$  diterima. **Berarti hipotesis tidak terbukti karena secara parsial (individu) pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit.**

Variabel pelayanan yang meliputi indikator kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, kemudahan memperoleh informasi, keramahan dan kesopanan karyawan serta tempat pelayanan yang nyaman tidak menambah minat pegawai untuk mengambil kredit.

**Analisis variabel dominan**

Uji dominan dilakukan dengan membaca nilai  $\beta$  terbesar yang didukung dengan nilai  $t$  signifikan (tabel coefficients). Maka dapat diketahui bahwa variabel gaji merupakan variabel independen paling dominan diantara variabel-variabel lainnya dalam penelitian ini yang berpengaruh terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit. Dengan demikian **hipotesis terbukti yaitu variabel gaji merupakan variabel independen paling dominan mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit.**

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

---

### Simpulan

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Gaji, suku bunga, prosedur dan pelayanan pemberi kredit secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengambil kredit. Hal ini ditunjukkan oleh angka F hitung  $6,833 > F$  tabel  $2,557$  dan signifikansi menunjukkan angka  $0,000 < \alpha$  ( $0,05$ ). Kontribusi keempat variabel independen tersebut terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit sebesar  $30,2\%$  sedangkan  $69,8\%$  selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian.
2. Secara parsial :
  - 1) Variabel gaji berpengaruh terhadap keputusan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengambil kredit sebesar  $30,8\%$  sisanya sekitar  $69,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain.
  - 2) Variabel suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengambil kredit sebesar  $27,8\%$  sisanya sekitar  $72,2\%$  dipengaruhi oleh variabel lain.
  - 3) Variabel prosedur tidak berpengaruh terhadap keputusan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengambil kredit, hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung  $(0,729) < t$  tabel  $(2,005)$  dan signifikansi menunjukkan angka  $0,470 > \alpha$  ( $0,05$ ).
  - 4) Variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengambil kredit, hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung  $(-0,066) < -t$  tabel  $(-2,005)$  dan signifikansi menunjukkan angka  $0,602 > \alpha$  ( $0,05$ ).

3. Variabel independen yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengambil kredit adalah variabel gaji yaitu sebesar  $30,8\%$ .

### Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. Lembaga-lembaga keuangan untuk melaksanakan strategi pemasaran yang gencar pada waktu ada kenaikan gaji Pegawai Negari Sipil melalui produk, price, place dan promosi. Karena ternyata gaji berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit.
2. Pihak lembaga-lembaga keuangan untuk menurunkan atau minimal mempertahankan besarnya tingkat suku bunga dan membandingkannya dengan lembaga keuangan pesaing, karena terbukti variabel tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pegawai dalam mengambil kredit.
3. Penelitian ini dapat diperdalam lagi oleh peneliti lain dengan memasukkan variabel lainnya yang dimungkinkan dapat mempengaruhi keputusan pegawai dalam mengambil kredit selain keempat variabel diatas, seperti produk, tempat, promosi, fasilitas dan inflasi.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Arikunto, S. 1996. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryaningsih, Nyoman Ni, 2008, *Pengaruh Suku Bunga, Inflasi dan Jumlah Peghasilan terhadap Permintaan Kredt di PT BPD Cabang Pembantu Kediri*. JPPSH Lembaga Penelitian Udhiksa. 2(1) 56-67.
- Basuwastha Dharmmestha dan Hani Handoko. 2000. *manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Ketiga. Yogyakarta. BPFE UGM.
- David L Loudon and Albert J. Della Bitta. 1993. *Consumer Behaviour*. Fourth Edition, New York : Mc. Graw Hill International Edition.
- John C. Mowen. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta. Prenada Media.
- Michael R Solomon. 2002. *Consumer Behaviour : Buying, Having and Being*. USA: Prestice Hall International, Inc.
- Philip Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawati Hermawan, SE, MBA. Edisi kedelapan. Jakarta. Salemba Empat.
- Raharjo, Pamuji Gesang. 2007. *Peningkatan Pelayanan Sebagai Alternatif dalam Optimalisasi Kinerja Perbankan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Simamora, Bilson 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Cetakan kedua. Malang. Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perbankan*.