

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) Di Bank BTPN Syariah Unit Krian

Nhahdha Nur Iksani¹, Sugijanto²
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya^{1,2}
nahdaikhsani@gmail.com, sugijanto@unipasby.ac.id

ABSTRAK Pengambilan keputusan dalam memilih pinjaman kredit di Bank harus dilihat dari kualitas pelayanan dan faktor ekonomi nasabah. Kualitas pelayanan yang cepat dan tepat akan menjadikan suatu keunggulan bank dalam melayani nasabahnya. Faktor ekonomi juga perlu diperhatikan sebelum nasabah meminjam kredit di bank. Kondisi ekonomi yang tercukupi kadang masih telat dalam melunasi pinjaman kredit tersebut. Nasabah Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN dijadikan populasi dan diambil sampel 108 responden. *Accidental sampling* dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel. Kuesioner disebar ke responden dan hasil jawaban responden akan dianalisis data dengan regresi linier berganda. Ditemukan hasil kualitas pelayanan dan faktor ekonomi memiliki pengaruh pada keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN Syariah Unit Krian. Hasil lain ditemukan hasil kualitas pelayanan dan faktor ekonomi memiliki pengaruh secara simultan pada keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN Syariah Unit Krian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Ekonomi, Keputusan Nasabah

ABSTRACT : *Decision making in choosing credit loans at the Bank must be seen from the quality of service and economic factors of the customer. Fast and precise service quality will make a bank superior in serving its customers. Economic factors also need to be considered before customers borrow credit at the bank. Sufficient economic conditions are sometimes still late in repaying these credit loans. Tunas Usaha Rakyat (TUR) customers at BTPN Bank were made into a population and 108 respondents were sampled. Accidental sampling is used as a sampling technique. Questionnaires are distributed to respondents and the results of respondents' answers will be analyzed data by multiple linear regression. It was found that the results of service quality and economic factors had an influence on the customer's decision to choose Tunas Usaha Rakyat (TUR) at the Syariah BTPN Bank in Krian. Another result was found results from service quality and economic factors that have simultaneous importance in the decision to choose Tunas Usaha Rakyat (TUR) at the Syariah BTPN Bank in Krian.*

Keywords: *Service Quality, Economic Factors, Customer Decisions*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perusahaan pinjaman kredit semakin banyak. Khususnya di Indonesia. Perusahaan jasa ini berbondong-bondong menawarkan pinjaman kredit kenasabahnya. Oleh karena itu banyak bank di Indonesia terus memperbaiki kualitas pelayanan yang ada. Salah satunya yaitu Bank BTPN syariah unit Krian.

Bank BTPN sendiri memiliki beberapa produk unggulan misalnya pinjaman kredit melalui Tunas Usaha Rakyat (TUR). Pinjaman kredit ini ditujukan bagi nasabah yang membutuhkan modal dalam berusaha. Akan tetapi masih ditemukan sedikit masalah pada proses pencairan kredit. Misalnya waktu pencarian yang tidak pasti kapan akan cair. Terlalu berbelit-belit dalam pencairan kredit masih menjadi masalah yang dihadapi konsumen. Oleh karena itu konsumen masih ada yang belum mencoba peminjaman kredit. Bank BTPN Krian harus memperbaiki kualitas pelayanan yang ada. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan sangat penting bagi nasabah yang meminjam kredit. Pengambilan keputusan juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank. Pelayanan terbaik, tanggap dan handal harus dimiliki tiap bank. Memberikan rasa yakin ke nasabah juga perlu agar nasabah selalu percaya akan semua layanan yang diberikan pihak bank. Kepastian akan waktu pencairan dan tidak berbelit-belit dalam proses pencairan akan membuat konsumen selalu menggunakan jasa pinjaman kredit pada bank tersebut. Akan tetapi perekonomian konsumen atau nasabah juga harus diperhatikan saat akan meminjam pinjaman kredit.

Faktor ekonomi menjadi sebuah hal yang rentan akan masalah. Kondisi ekonomi yang kurang mencukupi menjadi masalah saat meminjam kredit terlalu besar. Hal ini akan berakibat akan terjadinya masalah baru. Misalnya telat dalam membayar pinjaman kredit sehingga akan membuat nasabah tersebut bingung dan stress. Oleh karena itu sebelum meminjam kredit ke bank harus diperhatikan kondisi ekonomi tiap nasabah.

Jadi, pengambilan keputusan dalam memilih pinjaman kredit ke bank yaitu harus memperhatikan kualitas pelayanan dan faktor

ekonomi nasabah. Dengan ini akan memberi keuntungan bagi pihak bank dan nasabah. Pihak bank akan senang ketika nasabah membayar pinjaman tepat waktu. Disisi lain pihak nasabah akan merasa puas akan layanan yang diberikan oleh pihak bank. Sehingga nasabah akan merekomendasikan ke nasabah lain untuk meminjam pada bank tersebut. Hal ini akan menjadi peningkatan dalam pengambilan keputusan oleh nasabah lain.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pemasaran

Swasta dan Irawan (2003:6) pemasaran diartikan sebagai sebuah promosi atau pendistribusian produk baik barang dan jasa ke konsumen dengan tujuan memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen.

Pemasaran sendiri diartikan sebagai tindakan promosi yang ditujukan kekonsumen agar produk yang dijual pemasar laku dipasarkan.

Unsur pemasar dibagi menjadi 3 konsep yaitu:

1. Orientasi konsumen

Konsumen menjadi sebuah kunci dalam pemasaran baik produk jasa dan barang. Konsumen menjadi faktor dalam meningkatkan penjualan.

2. Kegiatan pemasaran disusun secara integral

Penyusunan kegiatan pemasaran secara integral dapat membantu mengatasi terjadinya masalah pada saat pemasar melakukan pemasaran dilapangan.

3. Rasa puas konsumen

Konsumen akan mengalami kepuasan saat barang atau jasa yang mereka butuhkan terpenuhi dan memuaskan serta sesuai realita.

Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan sebagai penilaian atas barang atau jasa bilamana barang atau jasa tersebut dapat berfungsi sesuai yang dibutuhkan konsumen berarti produk tersebut memiliki kualitas terbaik.(Sunnyoto, 2012).

Kotler (2002:83) pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan penawaran yang dilakukan oleh suatu pihak ke orang lain.

Ditarik simpulan kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu keunggulan atas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan sehingga memuaskan konsumennya.

Zeithaml dalam suraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik
Kualitas pelayanan perusahaan jasa harus memiliki bukti nyata seperti adanya ruang informasi, computer, dan tempat tunggu atau administrasi.
2. Keandalan
Kinerja pegawai jasa pelayanan harus sesuai dengan yang konsumen mau. Cepat dan handal dalam melayani konsumen akan menjadi suatu keunggulan jasa layanan.
3. Tanggap
Pemberian pelayanan harus cepat dan tanggap agar konsumen tidak memakan waktu yang lama untuk menunggu.
4. Kepastian
Memberi rasa yakin dan pasti pada layanan konsumen akan membuat konsumen percaya akan semua layanan yang diberikan. Proses pelayanan juga tidak boleh berbelit-belit agar tidak menyita banyak waktu konsumen.
5. Berempati
Memahami kebutuhan konsumen dengan selalu memberi perhatian lebih akan menjadi sebuah keunggulan dalam melayani konsumen. Keramahan dan kejujuran serta selalu sabar dalam melayani konsumen menjadi faktor kesuksesan jasa layanan.

Faktor Ekonomi

Ekonomi diartikan sebagai sebuah suatu ukuran kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Lipsey dan steiner, (1991:19) masalah ekonomi terjadi dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk bertahan hidup. Ekonomi masyarakat yang lemah akan membuat timbulnya masalah ekonomi. Kebutuhan dan keinginan masyarakat semakin hari meningkat apabila tidak dipenuhi akan menjadi sebuah masalah.

Faktor ekonomi juga harus diperhatikan oleh konsumen sebelum memilih layanan jasa. Misalnya pada peminjaman bank dan lainnya. Karena apabila nasabah tidak bisa membayar pinjaman akan berakibat timbulnya masalah baru. Indikator faktor ekonomi yaitu:

1. Upah
Diartikan sebagai imbalan bagi masyarakat yang mampu memproduksi barang atau jasa kemudian dijual kekonsumen.
2. Peningkatan inflasi
Inflasi diartikan sebagai penurunan akan pendapatan masyarakat dengan disisi lain harga kebutuhan pokok terus meningkat tajam.
3. Kurangnya lapangan kerja
Penduduk yang bertambah banyak akan membuat lapangan pekerjaan semakin sedikit. Hal ini bisa terjadi pada semakin banyaknya pengangguran di lingkungan masyarakat.
4. Modal terbatas
Dengan modal yang mencukupi belum tentu membuat usaha akan semakin maju. Perusahaan harus memiliki persediaan modal lagi untuk membantu pengembangan perusahaan.

Pengambilan Keputusan

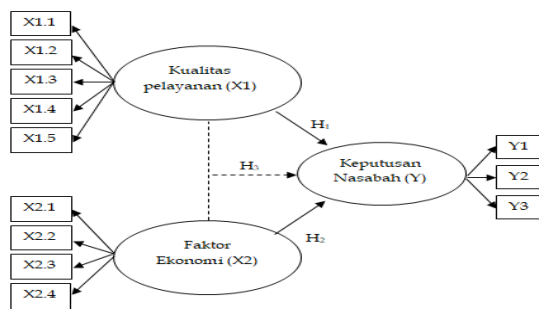
Suharnan (2005: 194) pembuat keputusan yaitu suatu pilihan atau penentuan pada saat kondisi tak pasti.

Pengambilan keputusan juga diartikan sebagai sebuah tindakan memilih suatu produk baik jasa atau barang oleh konsumen sesuai yang mereka butuhkan. Indikator dari pengambilan keputusan meliputi:

1. Performa karyawan
Performa Karyawan diperusahaan yang cekatan dan tanggap akan membuat konsumen merasa percaya dan selalu menggunakan jasa perusahaan tersebut.
2. Kepuasan Kredit yang di tawarkan
Kredit yang ditawarkan kekonsumen harus memberikan rasa puas konsumen tersebut. Hal ini dikarenakan akan menambah sisi baik bagi layanan jasa diperusahaan tersebut.
3. Saran dari orang lain
Rekomendasi orang lain akan membuat konsumen yang direkomendasikan akan tertarik juga dengan jasa yang ditawarkan.

Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual akan dipaparkan dibawah:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Diatas dijelaskan ada 3 variabel yaitu variabel (X1) memiliki 5 indikator, variabel (X2) memiliki 4 indikator dan variabel (Y) memiliki 3 indikator.

Hipotesis

Berikut akan dipaparkan hipotesis:

H1= Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif pada keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) pada Bank btpn syariah.

H2= Faktor Ekonomi berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) pada Bank btpn syariah.

H3= Kualitas pelayanan dan Faktor ekonomi memiliki pengaruh pada keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) pada Bank btpn syariah.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Nasabah bank BTPN Syariah yang mengambil produk Tunas Usaha Rakyat (TUR) dalam kurun waktu satu tahun yaitu 1.000.000 nasabah dijadikan populasi. Diambil sampel sebanyak 108 responden. *Accidental sampling* dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel. Kuesioner disebar ke responden dan hasil jawaban responden dianalisis data dengan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validity Test

Berikut validity test akan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 1. Validity Test (X₁)

(V)	R _{hitung}	R _{tabel}
X ₁	.732	> 0.189
	.754	
	.855	
	.877	
	.868	
X ₂	.854	> 0.189
	.901	
	.929	
	.913	
Y	.876	> 0.189
	.846	
	.818	
	.814	
	.819	
	.774	
	.762	

Dapat dilihat diatas R_{hitung} > dari R_{tabel} artinya semua pernyataan pada variabel valid

Realibility Test

Berikut akan dipaparkan hasil realibility test:

Tabel 2. Realibility Test

(V)	Cronbach Alpha	Nilai Kritis
(X ₁)	.904	.70
(X ₂)	.926	.70
(Y)	.891	.70

Dilihat dari tabel diatas nilai *cronbach alpha* > .70. artinya pernyataan pada semua variabel reliable.

Normality Test

Berikut akan dipaparkan hasil realibility test:

Tabel 3. Normality Test

	Unstandardised Residual
N	108
Uji Statistik	.070
Asymp.sig(2-tailed)	.200 ^c

Apabila nilai asymp.sig $.200 > .05$ diartikan variabel berdistribusi normal.

Multicolinierity Test

Berikut hasil multicolinierity test akan disajikan lewat tabel berikut:

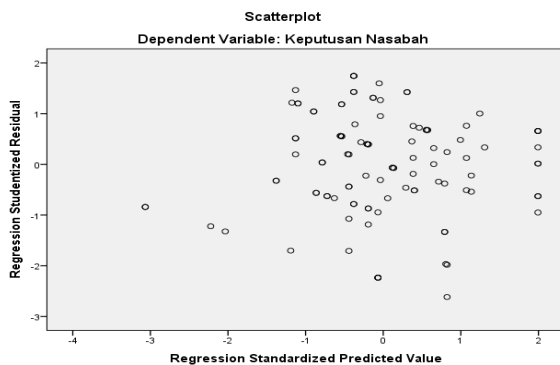
**Tabel 4.
Multicolinierity Test**

(V)	(Tolerance)	(VIF)
(X ₁)	.999	1.001
(X ₂)	.999	1.001

Nilai tolerance ($>.10$) dan ($VIF < 10.$) Maka data diatas tidak terjadi multikolinieritas.

Heteroskedastisity Test

Berikut akan dipaparkan hasil heteroskedastisity test:



**Gambar 2.
Heteroskedastisity Test**

Dilihat hasil diatas titik tersebar acak dan rata serta tidak ada bentuk pola tertentu artinya tidak terjadi heteroskedastisitas

Autocorelation Test

Berikut hasil autocorelation test akan disajikan lewat tabel berikut:

**Tabel 6.
Autocorelation Test**

(DW)
1.507

Nilai (DW 1.507 berada diantara 1.10-1.54) artinya tanpa kesimpulan.

(Uji T)

Hasil uji t akan disajikan berikut ini:

**Tabel 7.
(Uji T)**

Koefisien Standar	(T)	(Sig)
(X ₁)	3.061	.003
(X ₂)	3.534	.001

Dari perhitungan diatas diketahui jika:

1. Variabel (X₁) t_{hitung} 3.061 dengan nilai sig .003. Sehingga ($.003 < .05$) artinya variabel X₁ memiliki pengaruh pada variabel Y.
2. Variabel (X₂) t_{hitung} 3.534 dengan nilai sig .001. Sehingga ($.001 > .05$) artinya variabel X₂ memiliki pengaruh pada variabel Y.

(Uji F)

Hasil uji f akan disajikan berikut:

**Tabel 8.
(Uji F)**

(Model)	(F)	(Sig)
Regresi	17.137	.000

Dari hasil uji f diatas nilai f_{hitung} 17.137 dengan nilai sig $.000 < .05$ artinya variabel (X₁) dan (X₂) memiliki pengaruh seacara bersama-sama pada variabel Y.

SIMPULAN

Ditarik simpulan dari hasil analisis data sebagai berikut:

1. Variabel (X₁) memiliki pengaruh pada variabel (Y).
Artinya kualitas pelayanan cepat dan tepat akan membuat konsumen Memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) Di Bank Btpn Syariah Unit Krian sebagai pinjaman kredit untuk usaha. Layanan terbaik yang dilakukan pegawai membuat konsumen menjadi puas dan tidak membutuhkan banyak waktu untuk proses peminjaman kredit.
2. Variabel (X₂) memiliki pengaruh pada variabel (Y).
Artinya faktor ekonomi konsumen menjadi faktor dalam memilih keputusan meminjan kredit di suatu bank. Hal ini dikarenakan saat memilih meminjam kredit dibank konsumen

harus melihat kondisi ekonomi yang ada dikeluarganya. Karena apabila tidak melihat faktor tersebut akan membuat atau menimbulkan sebuah masalah baru.

3. Variabel (X1) dan (X2) memiliki pengaruh simultan pada variabel (Y).

Artinya pengambilan keputusan nasabah atau konsumen dalam meminjam kredit dibank harus melihat faktor ekonomi yang ada karena dengan ini nasabah akan mempertimbangkan pilihan ke jenis peminjaman kredit yang cocok dan sesuai kondisi ekonomi. Apabila asal meminjam akan membuat suatu masalah baru. Faktor kualitas layanan juga harus dilihat. Kualitas layanan bank dalam meminjamkan kredit ke nasabahnya harus cepat, tepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama akan membuat nasabah semakin percaya dan merekomendasikan ke orang lain yang membutuhkan pinjaman kredit juga sehingga konsumen lain juga ikut memilih jasa pinjaman kredit yang sama.

IMPLIKASI

Terdapat implikasi yang akan dipaparkan dibawah ini:

1. Pengambilan keputusan nasabah dalam memilih pinjaman kredit di Bank BTPN Syariah harus memikirkan kondisi ekonomi tiap nasabah yang mau meminjam. Ekonomi nasabah yang tercukupi kadang masih telat dalam membayar pinjaman kredit. oleh karena itu faktor ekonomi nasabah harus diperhatikan sebelum meminjam kredit dibank. Tidak hanya itu kualitas layanan harus ditingkatkan.
2. Kualitas pelayanan harus cepat, tepat dan handal agar konsumen tidak mengalami waktu yang lama dalam mencairkan pinjaman kredit. Kualitas pelayanan bank terbaik bisa dilihat dari bukti fisik yang dimiliki bank. Misalnya adanya ruang administrasi, ruang tunggu, ruang informasi dan peralatan lain yang mendukung dalam peningkatan pelayanan. Pegawai yang ramah dan selalu memiliki empati pada nasabah akan dipandang baik oleh nasabah. Hal ini dikarenakan pegawai yang ramah membuat nasabah menjadi semakin percaya dan puas akan layanan yang diberikan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Masih dijumpai responden yang menjawab kuisisioner tanpa memperhatikan pernyataan terlebih dahulu. Waktu, biaya, dan tenaga yang terbatas menjadi kendala dalam proses pengambilan data.

DAFTAR RUJUKAN

- Basu Swastha dan Irawan. 2003. "*Manajemen Pemasaran Modern*". (Edisi Kedua). Cetakan ke sebelas. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lipsey, Richard, G. Dan Steiner, Peter, O. 1991. *Pengantar Ilmu Ekonomi I Edisi Keenam*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2 , PT Prenhallindo, Jakarta
- Suharnan, 2005. *Psikologi Kognitif*, Surabaya: Srikandi.