

Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Saat Sebelum Dan Selama Masa Pandemi Pada Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur

Sarah Kristina Bunga Dacosta Carvalho¹, Taufiq Andre Setiyono²

^{1,2} STIE Bank BPD Jateng

¹Email : sarahbunga73@gmail.com

²Email : dosensantri99@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to test and analyze differences in customer decisions in taking credit before and during the pandemic which were influenced by interest rates, service quality, credit processes and income. This study uses primary data with a sample of 280 respondents. The sampling technique used in this research is accidental sampling. Data analysis was carried out using descriptive analysis with the help of SPSS 29. Based on this research, it can be seen that there are significant differences in customer decision making in taking credit during and before the pandemic which are influenced by interest rates, service quality, credit procedures and income.

Keywords: *Interest Rates, Service Quality, Credit Procedures, Income, and Credit Taking Decision*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis perbedaan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh faktor suku bunga, kualitas pelayanan, prosedur kredit dan pendapatan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan sampel sebanyak 280 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan SPSS 29. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui adanya perbedaan yang signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pengambilan kredit selama dan sebelum pandemi yang dipengaruhi oleh faktor suku bunga, kualitas pelayanan, prosedur kredit dan pendapatan.

Kata kunci: Suku bunga, Kualitas pelayanan, Prosedur kredit, Pendapatan, dan Keputusan pengambilan kredit

1. Pendahuluan

Pada awal tahun 2020, pandemi *corona virus disease* (covid-19) mulai masuk ke Indonesia. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang sangat negatif pada ekonomi global di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Fenomena ini bukan saja berdampak pada sektor kesehatan namun juga berdampak pada berbagai sektor, salah satunya adalah pada sektor perbankan (Seto, 2021).

Kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank masih terbilang tinggi pada masa pandemi (Ardhienus, 2020). Dalam hal ini sebuah Bank diuntut bekerja ekstra agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat atau nasabah, sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang di tawarkan bank tersebut di kalah masa pandemi., sama halnya dengan Bank Pembangunan Daerah NTT. Bank NTT adalah satu-satunya bank daerah di Nusa Tenggara Timur yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Nusa Tenggara Timur, produk

yang di tawarkan Bank NTT pada masyarakat sangat beragam dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun di masa pandemi Bank NTT juga merasakan dampak dari fenomena pandemi sehingga hal tersebut menjadi salah satu bumerang, bagi pihak bank, agar adanya kualitas, dan kinerja yang perlu di tingkatkan sehingga nasabah atau masyarakat tidak berpindah untuk mencari produk dari bank – bank lain.

Dalam sebuah bank ada produk yang di tawarkan berupa kredit atau pinjaman. Menurut UU No.10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 11, kredit adalah penyedia uang atau penyedia dana tagihan, berdasarkan kesepakatan pinjam – meminjam antara pihak (debitur) dengan bank itu sendiri yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi tunggakan atau utang sesuai dengan jangka waktu yang telah di tentukan dengan suku bunga tertentu (Studies, 2018), Di masa pandemi penawaran kredit sangatlah membantu masyarakat dalam bertahan di kondisi tersebut, namun hal ini juga menjadi tolak ukur masyarakat dalam

menilai suatu bank dari kualitas pelayanan, suku bunga, serta produk yang di tawarkan dari Bank tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah atau tidak, sehingga pihak bank harus mampu memenuhi kepuasan nasabah agar kinerja bank di kalangan masyarakat tetap terjaga. Berdasarkan artiket (Asbanda.org, 2022) Otoritas Jasa Keuangan RI memberikan penghargaan kepada bank NTT atas performance sebagai Bank pembangunan daerah yang turut mengambil bagian dalam mendorong perekonomian daerah melalui berbagai layanan perbankan, OJK menemukan bahwa sampai oktober 2022 pertumbuhan secara year to date sebesar 7,60% hal ini di karenakan oleh peningkatan penyaluran kredit sebesar 4,18% serta peningkatan penghimpunan dana sebesar 7,45%. Salah satu modal yang paling mendasar bagi perbankan untuk meningkatkan pertumbuhannya adalah, adanya kepercayaan masyarakat terhadap bank, besarnya jumlah nasabah yang di miliki oleh suatu bank menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat yang besar, begitu juga sebaliknya. Pada saat ini penyesuaian bank adalah kepuasan dari nasabah. Kualitas pelayanan dari bank menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam pengambilan kredit atau memutuskan untuk mengajukan pinjaman.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian global atau sikap yang berkaitan dengan layanan, menurut dimensi kualitas layanan yang dikenal sebagai model Servqual hal ini didasarkan pada persepsi bahwa kualitas layanan berasal dari penilaian nasabah terhadap pelayanan yang dapat digambarkan dan atau layanan nyata yang di berikan (Haron et al., 2020). Menurut wacana (topbusiness.id/) Direktur utama Bank NTT menyampaikan bahwa pencapaian bank NTT pada tahun 2021 antara lain di jelaskan Non Performing Loan 0,90 % , BOPO 81,38% , dan Loan to Deposit Ratio 89% ada pula pemaparan penyaluran kredit pada Bank NTT tahun 2021, total kredit modal kerja yang di salurkan sebanyak Rp. 2,06 triliun, kredit konsumsi Rp. 8,63 triliun dan kredit investasi Rp. 428,23 miliar. Pada masa pandemi bank NTT tidak melakukan PHK namun justru pihak bank melakukan perekrutan karyawan hal tersebut dilakukan untuk menaggulangi covid-19 serta mendukung struktur ekonomi rumah tangga.

Bank NTT juga melakukan terobosan baru selama masa pandemi guna meningkatkan kualitas pelayanan di antaranya adalah penguatan ekosistem pembiayaan, diversifikasi produk dan kredit, menyediakan pasar e-commerce, pelayanan digital loan, adanya Smart Branch, Digital Agen Bank NTT (Di@ BISA), dan juga ada produk aplikasi I banking Bisnis yang bisa memungkinkan nasabah melakukan penarikan tunai tanpa kartu atau melakukan pembayaran yang mengacu pada kode QRIS, aplikasi tersebut dikenal dengan nama Be Pung Mobile. Ada pula beberapa faktor yang menjadi tolak ukur untuk mencapai kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kepuasan nasabah dalam mengambil kredit yaitu tingkat suku bunga, prosedur kredit dan juga pendapatan.

Suku bunga menurut (Prabowo et al., 2020) adalah suatu balas jasa yang diterima oleh pihak bank dari nasabah yang telah membeli produk yang ditawarkan oleh bank, dipihak lain juga bunga bagi bank menjadi suatu biaya (cost of find) yang wajib dibayarkan kepada penabung. Maksud dari suku bunga disini yaitu bunga pinjaman yang harus di bayar nasabah kepada bank yang berupa suku bunga kredit. Dilansir dari (nttterkini.id) bahwa pada tanggal 8 januari 2021 Bank NTT menetapkan tingkat suku bunga di berbagai segmen produk kredit yang awalnya 13,95% menjadi 13,12%, hal tersebut dilakukan pihak bank untuk mendukung kebijakan pemulihan ekonomi nasional pada masa pandemi dan juga hal tersebut menjadi salah satu strategi Bank NTT untuk mendorong mobilitas perdagangan, meningkatkan minat usaha melalui pemberian modal oleh lembaga bank dengan suku bunga terjangkau, dan pihak bank juga berharap dengan adanya penurunan suku bunga ini dapat mendorong minat masyarakat untuk mengambil kredit baik untuk kegiatan konsumsi maupun usaha, hal ini juga merupakan salah satu upaya dari pihak bank untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Menurut (Orinda, 2021) salah faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit ialah prosedur kredit yang ditentukan oleh pihak bank. Suatu bank perlu memperhatikan prosedur yang diterapkan hal

tersebut berguna untuk menarik minat nasabah, prosedur yang kurang konsisten dan sistem pelayanan yang kurang praktis, membuat masyarakat memilih untuk berpindah ke bank lain yang mungkin prosedurnya lebih cepat dan praktis. Selama pandemi bank NTT menerapkan sistem prosedur kredit yang praktis, mudah, cepat serta tidak berbelit-belit hal ini menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakan produk kredit dari bank NTT, karena prosedur kreditnya yang terbilang mudah. Dan dengan adanya prosedur ini menjadi dasar agar setiap nasabah perlu memperhatikan persyaratan sebelum memutuskan dalam mengambil kredit.

Selain suku bunga, prosedur kredit dan kualitas pelayanan ada pula faktor lain yaitu pendapatan, yang juga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam membuat keputusan untuk mengambil kredit. Bagian dalam pendapatan yaitu berupa upah atas suatu pekerjaan dan juga imbalan yang berasal dari kekayaan seperti sewa, bunga dan deviden. Makin besar pendapatan yang di dapatkan, maka makin besar pula laba yang dihasilkan dan mempengaruhi meningkatnya jumlah pendapatan pajak yang diterima negara (N et al., 2019). Tingginya pendapatan pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh pada cash flow sehingga menarik minat nasabah dalam mengambil kredit. Disituasi yang tidak pasti seperti saat ini mengharuskan pihak untuk bisa bertahan dengan melakukan diversifikasi produk, guna merespon kepercayaan nasabah terhadap produk yang di tawarkan. Dalam melakukan diversifikasi tentunya membutuhkan pendanaan agar hasilnya bisa berjalan dengan baik. Dilihat dari laporan tahunan Bank NTT 2020 jumlah laba bersih yang di peroleh adalah Rp. 236.289 juta, dan pada tahun 2019 Rp. 236,475 juta. Hal ini menunjukkan bahwa laba yang diperoleh pada tahun 2020 mengalami penurunan. Menurunnya laba merupakan dampak dari pandemi covid-19, namun pada tahun 2021 laba bersih yang dihasilkan Rp. 260.270 juta. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pada periode tahun 2021 laba yang diperoleh meningkat, hal ini berarti Bank NTT berupaya meningkatkan kualitas layanan, serta berupaya menerapkan berbagai strategi guna meningkatkan pendapatannya.

Dengan demikian bank NTT menjadi salah satu lembaga intermediasi yang mempunyai fungsi dalam menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit kepada pihak atau masyarakat yang membutuhkan, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2. Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis

Teori pengambilan keputusan

Teori pengambilan keputusan merupakan teori atau suatu pendekatan yang diterapkan dalam suatu proses pengambilan keputusan, menurut James Stoner keputusan itu sendiri merupakan pemilihan di antara alternatif – alternatif dimana hal tersebut mengandung beberapa pengertian yaitu, adanya keputusan berdasarkan alasan atau dalam pemikiran adanya beberapa pilihan yang harus dipilih dan yang terbaik, apalagi ada tujuan yang harus dicapai dan pilihan itu semakin dekat dengan alasan tersebut. (Syaekku Ahmad & Suprianto, 2021).

Suku Bunga.

Suku bunga merupakan beban yang harus dibayar sebagai bentuk imbalan dari pinjaman yang diambil dalam waktu tertentu yang dinyatakan dalam presentase. Menurut (Hana & Supriyadi, 2019) suku bunga merupakan harga yang harus dibayar debitor kepada pihak kreditor sebagai bentuk balas jasa selama interval waktu tertentu. Suku bunga renda menjadi faktor pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit dengan suku bunga yang rendah yang nasabah akan lebih setuju untuk meminjam dana di bank, namun jika suku bunga yang lebih tinggi maka akan semakin tinggi pula resiko calon debitor batal mengajukan kredit.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang memberikan jasa layanan dari satu orang kepada orang lain. Layanan diperlukan bank dikarenakan ikut berperan untuk meningkatkan citra dari bank. Kualitas pelayanan menjadi dasar utama untuk menentukan tingkat pemenuhan nasabah atau pelanggan. Dalam hal ini suatu bank dikatakan

baik apabila mampu menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah atau pelanggan, kualitas produk dan kinerja pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan pada bank dapat menjadi sarana untuk mempererat hubungan batin serta komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah atau calon debitur, oleh sebab itu penyediaan layanan diharuskan untuk memenuhi kepuasan dari nasabah dengan cara memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kemampuan kepada nasabah. Fungsi kualitas pelayanan bank adalah untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada nasabah, dengan demikian nasabah akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke bank tersebut berulang kali. Hal ini menjadi salah satu dampak positif terhadap citra bank di mata masyarakat (Roviana Purnamasari et al., 2022), sama halnya dengan bank NTT pada masa pandemi bank NTT berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara menyediakan pasar e-commerce, pelayanan digital loan dan penguatan ekosistem pembiayaan, hal ini menjadi salah satu cara untuk menarik nasabah dalam menggunakan jasa layanan dari bank NTT.

Prosedur Kredit

Prosedur Kredit adalah tahapan – tahapan yang diberikan oleh bank untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit agar realisasi kredit dapat dilakukan. Prosedur kredit yang mudah dan tidak berbelit – belit akan memungkinkan nasabah akan melakukan pengambilan kredit kembali. Hal ini yang dilakukan bank NTT untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, bank NTT menerapkan sistem prosedur kredit yang tidak berbelit – belit, sehingga nasabah dengan mudah memutuskan mengambil kredit pada bank NTT.

Pendapatan

Pendapatan merupakan kegiatan operasi yang dilakukan oleh perusahaan dan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan peningkatan laba perusahaan (Mutiara, 2022). Dalam suatu bank sumber utama pendapatannya adalah pendapatan bunga dan pendapatan non bunga, pendapatan

bunga biasanya dihasilkan dari bunga yang dikenakan kepada nasabah atas pinjaman yang diberikan pihak bank sedangkan pendapatan non bunga yaitu komisi yang diperoleh bank untuk layanan pemeliharaan rekening, transaksi kartu kredit, penggunaan ATM dan produk layanan lainnya. Dalam hal ini, tingginya pendapatan berpengaruh pada *cash flow* perusahaan sehingga memudahkan nasabah dalam memutuskan mengambil kredit. Selama pandemi bank NTT terus berupaya meningkatkan pendapatannya agar dapat memudahkan nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank NTT.

Pengaruh Suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Suku bunga merupakan salah satu indikator dalam kegiatan pemasaran jasa bank dan lembaga keuangan lainnya. Dalam kaitan dengan teori pengambilan keputusan, jika suatu suku bunga kredit yang ditawarkan oleh suatu bank rendah, maka calon nasabah akan lebih setuju akan meminjam dana di bank yang memiliki suku bunga kredit yang rendah dan sebaliknya, jika suatu suku bunga kredit yang ditawarkan oleh suatu bank tinggi maka semakin tinggi pula resiko calon nasabah tidak mengambil kredit di bank tersebut sehingga hal ini menjadi perhatian khusus oleh pihak bank dalam menentukan suku bunga. Demikian hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yaitu (Suprpto & Puryandani, 2020) , menyimpulkan bahwa suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan juga pada penelitian yang dilakukan oleh (Chasanah & Kusumaningsih, 2021) menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan suku bunga sebelum dan selama pandem sehingga hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah,

H_1 : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh suku bunga.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam Pengambilan kredit

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk menyelaraskan harapan nasabah. Dalam kaitannya dengan teori pengambilan keputusan, kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam meningkatkan citra suatu bank, memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya sangatlah penting untuk mendorong keberhasilan suatu perusahaan atau bank. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat meminimalkan nasabah memberikan keluhan kepada bank, dan hal ini juga dapat menarik minat nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit atau menggunakan jasa, produk dari bank tersebut serta dapat menciptakan nasabah yang loyal dan mengurangi kemungkinan bahwa nasabah akan beralih ke bank lain.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Novitasari & Hidayati, 2020) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Novi, 2021) menjelaskan bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan selama pandemi dari hasil penelitian tersebut maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah,

H₂ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

Pengaruh Prosedur kredit terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Prosedur kredit merupakan tahapan yang diberikan oleh pihak bank untuk melayani permintaan nasabah dalam pengajuan pinjaman agar realisasi nasabah dapat dilakukan. Hubungan teori pengambilan keputusan dengan yaitu dalam suatu perusahaan perbankan prosedur kredit menjadi salah satu kriteria nasabah dalam mengambil produk kredit pada bank tersebut produk kredit yang tidak berbelit – belit akan menarik minat nasabah dalam melakukan pengambilan kredit berulang, tujuan adanya prosedur kredit dalam suatu bank adalah untuk memastikan kelayakan suatu kredit, diterima atau ditolak.

Menurut penelitian dari (Wulansari & Sukaris, 2021) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan juga ada pula penelitian yang dilakukan oleh (Buhari et al, 2021) menyimpulkan bahwa adanya perbedaan sistem pemberian kredit sebelum dan setelah pandemi dengan demikian maka hipotesis yang di rumuskan adalah,

H₃ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh prosedur kredit

Pengaruh Pendapatan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Pendapatan adalah sebuah hasil dari kegiatan operasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Makin besar pendapatan yang didapatkan, maka makin besar pula laba yang akan dihasilkan dan mempengaruhi jumlah pendapatan pajak yang diterima oleh negara tingginya pendapatan pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh pada *cash flow* hal tersebut menjadi daya tarik untuk nasabah dalam mengambil kredit sama halnya dengan bank NTT, selalu berupaya meningkatkan pendapatan untuk menarik minat nasabah dalam mengambil kredit pada bank NTT. Pada ada penelitian yang dilakukan oleh (Sukmawati, 2020) menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, dan ada pula penelitian dari (Wiartha et al., 2021) menunjukkan adanya perbedaan pertumbuhan laba dari sebelum pandemi dan selama pandemi. sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut,

H₄ : Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi yang dipengaruhi oleh Pendapatan.

3. Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam riset ini adalah data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini digunakan populasi dari nasabah bank NTT. Sampel pada penelitian ini diperuntukkan kepada nasabah bank NTT

yang berjumlah 280 orang. Untuk pengambilan sampel menggunakan teknik non probability berupa accidental sampling, yaitu penentuan sampel dengan, mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks pilihan. Melalui pertimbangan tertentu yang memenuhi kriteria populasi yang diteliti nasabah yang sedang mengajukan atau ingin mengambil kredit pada bank NTT.

Dikarenakan populasi yang cukup besar serta tidak memakan waktu dan biaya maka dilakukan metode penentuan sampel yang mengacu pada pendekatan *slovin*, pendekatan ini dinyatakan dalam rumus sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N (d)^2)$$

Keterangan :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

d = nilai presisi, ditetapkan dengan 5%.

$$n = 932 / (1 + 932 \times (0,05)^2)$$

$$n = 932 / (1 + 932 \times 0,0025)$$

$$n = 932 / 3,33$$

$$n = 279,879 \text{ diatau } 280 \text{ orang}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut hasilnya adalah, 279,879 dan dibulatkan menjadi 280 orang yang diharapkan dapat mewakili populasi yang ada. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. metode analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji hipotesis. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

4. Hasil Dan Pembahasan

Pengaruh Suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Berdasarkan uji yang dilakukan, membuktikan bahwa suku bunga menjadi salah satu faktor penentu dalam pengambilan keputusan kredit pada suatu instansi pembiayaan khususnya perusahaan perbankan. Sama halnya dengan Bank NTT suku bunga menjadi tolak ukur dalam keputusan nasabah mengambil kredit pada bank tersebut. Dalam pengambilan keputusan kredit yang dipengaruhi oleh suku bunga pada periode sebelum dan selama pandemi pada bank NTT

menunjukkan adanya perbedaan yang hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai signifikansi dari uji hipotesis, menunjukkan $0,001 < 0,05$

Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai mean sebelum pandemi sebesar 15,31 dan selama pandemi 17,08. Secara keseluruhan nilai indikator dari variabel suku bunga menunjukkan perbedaan yang tidak begitu mencolok, sehingga dapat dikatakan suku bunga sangat mempengaruhi minat nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit pada bank tersebut atau tidak. Pernyataan ini sama dengan hasil penelitian dari (Nana Sucihati & Mustiadi, 2020) yang menyimpulkan bahwa suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Dari hasil uji paired t-tets yang telah dilakukan menunjukkan perbedaan yang signifikan hal tersebut dikarenakan nilai signifikansinya 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan dukungan pada penelitian ini dengan nilai maen pada kualitas pelayanan sebelum pandemi sebesar 21,07 dan selama pandemi 22,48 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan selama pandemi lebih besar dari sebelum adanya pandemi.

Hal tersebut bisa terjadi karena selama pandemi adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat untuk mengatasi penyebaran pandemi, sehingga masyarakat memilih memperhatikan kualitas pelayanan dimana pihak bank yang mengeluarkan fasilitas yang dapat membantu, mempermudah kegiatan pembayaran dalam berbelanja, hal ini menjadi daya tarik bagi masyarakat di masa pandemi. Penelitian ini didukung oleh (Novitasari & Hidayati, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai mean saat pandemi lebih besar dari pada sebelum pandemi, dimana nilai mean selama pandemi sebesar 16,66 dan sebelum sebesar 15,63, dengan ini dapat dikatakan adanya perbedaan keputusan masyarakat dalam pengambilan kredit selama masa pandemi dan juga sebelum pandemi, dari hasil pengujian paired t-test membuktikan perbedaan yang signifikan antara keputusan nasabah sebelum dan sesudah pandemi, dikatakan demikian karena nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05

Prosedur kredit yang tidak berbelit-belit akan menarik minat nasabah dalam melakukan pengambilan kredit berulang dan tujuan adanya prosedur kredit dalam suatu bank untuk memastikan kelayakan suatu kredit di terima atau ditolak, sehingga pada penelitian yang dilakukan oleh (Wulansari & Sukaris, 2021) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pengaruh Pendapatan terhadap Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit

Dari hasil uji paired t-tets yang telah dilakukan menunjukkan perbedaan yang signifikan hal tersebut dikarenakan nilai signifikansinya $<0,05$ yaitu 0,001. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan dukungan pada penelitian ini dengan nilai maen pada pendapatan sebelum pandemi sebesar 15,05 dan selama pandemi 16,66 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator pendapatan selama pandemi lebih besar dari sebelum adanya pandemi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Sukmawati, 2020) menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

5. Kesimpulan

Pada hasil uji normalitas data semua variabel sebelum dan selama pandemi berdistribusi normal, sehingga pengujian yang dipakai pada penelitian ini adalah uji paired sampel T-test, berikut hasil pengujiannya:

1. Hasil penelitian dari suku bunga menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi, dengan hasil uji paired sampel t-test menunjukkan angka 0,001
2. Hasil penelitian dari variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada saat sebelum dan selama pandemi, dengan hasil uji paired sampel t-test menunjukkan angka 0,001
3. Hasil uji penelitian dari variabel prosedur kredit, memiliki nilai uji paired sampel t-test sebesar 0,001, hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama pandemi
4. Hasil uji penelitian dari variabel Pendapatan, memiliki nilai uji paired sampel t-test sebesar 0,001 yang berarti nilai signifikansinya $<0,05$ hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit sebelum dan selama pandemi

Referensi

- Achmadi, D., & Khristiana, Y. (2020). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit. *Aktual: Journal of Accounting and Financial*, 5(1), 52–58.
- Arsane, W., Ari, N., & Darmawan, S. (2021.). Prosedur Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).
- Buhari, K. C. & S. S. (2021). Analisis Evaluasi Perbandingan Pemberian Kredit Sebelum Setelah pandemi Covid - 19. 5(2).
- Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah MAhasiswa Akuntansi) Undiksha*, 1, 895–905.

- <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159>
- Chasanah, A. N., & Kusumaningsih, S. (2021). Perbedaan Tingkat Inflasi, Nilai Tukar Rupiah Dan Suku Bunga Sebelum Dan Selama Pandemi Covid 19. *Bisecer (Business Economic Entrepreneurship)*, 4(2).
- Wiarta I. Harly Y.A , Kurniasih & Herlin F. (2021). Analisis Rasio Profitabilitas dan Kaitannya Terhadap Pertumbuhan Laba Bank Sebelum dan Selama Pandemi Covid 19 (Studi kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk). *Jurnal Produktivitas* (Vol.8) www.openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp
- Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019). Pengaruh Prosedur Kredit dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. *Jurnal Ekuivalensi*. <http://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/260>
- Mukhid Abd. (2019). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* . CV.Jakad Media Publishing.
- Mutiara, P. (2022). Pengaruh Pendapatan dan Biaya Operasional terhadap Laba Bersih. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(1), 244. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.396>
- Nana Sucihati, R., & Mustiadi, D. (2020). Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(3).
- Norfai. (2021). Analisis Data Penelitian (analisis univariat, bivariat dan multivariat) (N. Fahmi, Ed.; pertama). CV.Penerbit Qiara Media.
- Novi, L. (2021). Analisis Perbedan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia sebelum dan Selama Masa Pandemi covid- 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Tajur).
- Novitasari Qusnul Dyah & Hidayati Ainu Roziana. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Rumah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1.
- Prabowo, H., Herwiyanti, E., & Pratiwi, U. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 2(1), 34–44. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v2i1.49>
- Prabowo, H., Herwiyanti, E., Pratiwi, U., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Jaminan terhadap Pengambilan Kredit Perbankan oleh UKM. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan*, 2(1).
- Rifa'i Muhammad. (2020). Pengambilan Keputusan (pertama) (10).
- Roviana Purnamasari, A., Nuraeni, F., Mardiana, L., & Kurniawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produktivitas Kepuasan Nasabah Bank BJB Kcp Ciranjang Pada Masa Pandemi. <https://jurnal.unsur.ac.id/ar-rihlah/index>
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian . KBM Indonesia . <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/16455>
- Saputri Eko Hesti, utomo W. S. & S. W. N. (2021.). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KBPRArta Kencana Caruban.
- Seto, A. A. (2021). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.248>
- Setyawan Febri. (2017). Pengantar Metodologi Penelitian (*Statistika Praktis*) (Pertama). Zifatama Jawa.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D (sutopo, ed.; 2nd ed.). Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sukmawati, E. (2020). Pengaruh Pendapatan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Kengambilan KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) tbk cabang

prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 53–72. <https://doi.org/10.36908/isbank.v5i2.116>

Suprpto, E., & Puryandani, S. (n.d.). Pendidikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di bank Jateng capem margasari. Viii.

Syaekku Ahmad & Suprianto. (2021). Teori Pengambilan keputusan (pertama). Zahir publishing. https://www.google.co.id/books/edition/teori_pengambilan_keputusan/T95BEA-AAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teori+pengambilan+keputusan&printsec=frontcover

Wicaksono, C. A., & Adyaksana, R. I. (2020). Analisis Reaksi Investor Sebagai Dampak Covid-19 Pada Sektor Perbankan di Indonesia. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 6(2), 129–138. <https://doi.org/10.34204/jiafe.v6i2.2227>

Wulansari, N. D., & Sukaris, S. (2021). Pengaruh Promosi, Prosedur Kredit, Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Ultra Mikro Pada Perumda Bpr Bank Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 33–41. <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jaem/article/view/5>