

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERMINTAAN KREDIT PADA BANK BTPN DI KECAMATAN MASAMBA KABUPATEN LUWU UTARA

Muchtar Surullah <sup>1)</sup>, Halim Usman <sup>2)</sup>, Lisdayanti Sugianto. F <sup>3)</sup>

<sup>1,2)</sup> Dosen Universitas Muhammadiyah Palopo

<sup>3)</sup> Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palopo

**Intisari:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah kinerja pegawai dan layanan pegawai berpengaruh terhadap permintaan kredit pada Bank BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket yaitu menyebarkan kuesioner yang akan diisi atau dijawab oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BTPN yang ada di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara yang berjumlah 60 orang. Untuk mengelola dan menganalisis data yang diperoleh serta membuat kesimpulan penelitian digunakan analisis kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antar variabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan permintaan kredit pada Bank BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara, layanan pegawai tidak berpengaruh terhadap permintaan kredit pada Bank BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Kemampuan prediksi dari variabel tersebut terhadap permintaan kredit pada Bank BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara sebesar 23,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain dari luar.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Layanan Pegawai, Permintaan Kredit

**Abstract:** This study aims to determine and test whether the performance of employees and employee services affects the demand for credit at Bank BTPN in Masamba District, North Luwu Regency. The data collection method in this study is a questionnaire method, which is to distribute questionnaires that will be filled in or answered by respondents. Respondents in this study were 60 customers of Bank BTPN in Masamba District, Luwu Utara Regency. To manage and analyze the data obtained and to make research conclusions used quantitative analysis with multiple linear regression analysis techniques which aim to obtain a comprehensive picture of the relationship between variables. The test results show that employee performance has a significant effect on credit demand at BTPN Bank in Masamba District, North Luwu Regency, employee services have no effect on credit demand at BTPN Bank in Masamba District, North Luwu Regency. The predictive ability of these variables on the demand for credit at Bank BTPN in Masamba District, North Luwu Regency is 23.3%, while the rest is influenced by other factors from outside.

**Keywords:** Employee Performance, Employee Service, Credit Request

## PENDAHULUAN

Kredit merupakan sebuah layanan penyediaan uang atau tagihan, berdasarkan kesepakatan yang sudah dibuat antara pihak bank dengan pihak lain dan diwajibkan untuk pihak peminjam melaksanakan dengan bunga jumlah bunga sebagai imbalan. Secara sederhana pengertian kredit adalah penyaluran dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain.

Kredit sebagai asset bank yang pengelolanya diserahkan kepada *counterparty* (debitur) yang diyakini oleh bank mampu mengolah dana kredit sehingga menghasilkan *cash flow* untuk pembayaran kewajiban bunga dan pokok kepada bank. Oleh karena itu, alasan bank menyetujui pemberian kredit kepada perorangan atau badan usaha adalah kepercayaan. Apabila dikaitkan dengan kegiatan usaha perkreditan, suatu kegiatan memberikan nilai ekonomis kepada orang pribadi atau badan usaha berdasarkan keyakinan pada saat itu, yaitu nilai ekonomis yang sama akan dikembalikan kepada kreditur setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan yang disepakati.

Berdasarkan hasil pengamatan lembaga perbankan permintaan kredit selalu berubah. Perubahan itu diakibatkan oleh perubahan suku bunga dari tahun ke tahun sebagai indikasi perubahan konsumtif. Keuntungan yang Jumlah terbesar yang dapat diperoleh bank berasal dari pinjaman (kredit), dan kredit merupakan kewajiban individu atau perusahaan, tetapi merupakan aset bagi bank, karena kredit dapat memberikan keuntungan bagi bank. Dibandingkan dengan aset lain yang dimiliki bank, kredit kurang likuid, karena dana kredit tidak dapat diubah menjadi uang tunai, sehingga pembayaran jatuh tempo. Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut

kemasyarakat serta memberi jasa-jasa lainnya. Bank juga merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta maupun perorangan yang ingin menyimpan dananya. Dengan perkembangan industri perbankan dan persaingan yang semakin ketat dengan bank-bank yang sedang berkembang, bank-bank kini berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, mulai dari berbagai produk dana, produk pinjaman atau produk layanan lainnya.

Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) adalah bank yang awalnya mengkhususkan diri dalam penyaluran dana pensiun. Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat dan mitra bisnis, BTPN telah memperluas bisnisnya ke seluruh pasar Indonesia. Bank Tabungan dan Pensiun Nasional memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat berupa simpanan dan jasa perbankan dalam menjalankan usahanya, salah satunya adalah pemberian kredit. Bank BTPN Sebagai lembaga asosiasi yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada anggotanya sesuai dengan visinya, menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) dalam setiap operasi bisnis. Bank BTPN menyediakan nasabah dan lembaga keuangan yang menerima dana dalam bentuk simpanan dan mengalokasikan dana dalam bentuk kredit untuk menyediakan berbagai produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis perbankan BTPN. Terkait dengan hal Penelitian tentang hubungan antara faktor suku bunga dengan keputusan kredit nasabah, dll. Hasilnya adalah faktor suku bunga berpengaruh positif terhadap permintaan kredit. dimana faktor permintaan kredit berpengaruh terhadap bank BTPN.

Bank BTPN sebagai salah satu lembaga intermediasi yang bertugas untuk menampung Dana Pihak Ketiga (DPK) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Selain itu salah satu sumber

keuntungan atau pendapatan dalam prosedur pemberian kredit diharapkan ada komunikasi yang terjalin antara pihak bank dengan pihak nasabah. Selain itu Kinerja pegawai merupakan Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan perusahaan, karena kinerja karyawan menjadi pedoman bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses yang diukur dalam jangka waktu tertentu menurut syarat dan kesepakatan yang telah ditentukan. Kinerja atau performa sumber daya manusia (SDM) sebagai tenaga kerja pada dasarnya merupakan kualitas pengetahuan, keterampilan dan sikap mental seorang pekerja yang berarti melakukan, menjalankan, melaksanakan dan memenuhi atau menjalankan kewajiban. Kinerja juga bisa di artikan sebagai suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pegawai dalam bidang pekerjaan menurut kriteria untuk berlaku untuk pekerjaan tertentu dan dievaluasi oleh pemimpin dimana hasil kerjasecarakualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya tujuannya tergantung pada kinerja individu di dalamnya.

Pemahaman keseluruhan tentang kinerja berarti bahwa tujuan perusahaan yang ingin dicapai sangat bergantung pada kinerja kerja individu-individu yang terlibat. Kinerja seorang karyawan dianggap baik, jika memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh organisasi, seperti keterampilan yang tinggi, dia ingin bekerja karena dia memiliki gaji dan membawa harapan untuk masa depan yang lebih baik. Oleh karena itu, terdapat hubungan yang erat antara motivasi, harapan, dan produktivitas dalam melaksanakan tugas (kinerja) Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam

usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaanialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa maupun produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik , dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akantimbul.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material *system* prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai denganhaknya. Dalam mengembangkan dan memasarkan produk atau jasa kepada konsumen dapat dilakukan melalui berbagai cara yang di antaranya pelayanan, pelayanan merupakan kata kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.

Pelayanan pegawai Perbankan Pensiunan adalah bisnis jasa di bidang pensiun yang saat ini sedang dalam pengembangan. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah pensiunan. Perusahaan meningkatkan kualitas layanan, yang memainkan peran penting dalam keberhasilan pasar massal di segmen inipensiun dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah pensiunan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas yang menjadi motivasi dan pemicu sehingga penulis memilih judul“Faktor-Faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pada BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara”.

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan mulai pada bulan

Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2021.

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sedangkan sumber data berdasar dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini adalah data yang bersumber langsung dari responden yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang melakukan kredit di Bank BTPN Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara yang berjumlah 60 orang nasabah.

Selanjutnya data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menggambarkan dan menjelaskan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, dimana hubungan keduanya dapat digambarkan sebagai suatu garis lurus. Secara umum model regresi linier berganda di rumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Permintaan Kredit
- a = Nilai Intercept (Konstan)
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Kinerja Pegawai
- X<sub>2</sub> = Pelayanan Pegawai
- e = Standar Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Hasil Analisis Regresi Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,013	2,615		7,652	,000
X1	,707	,159	,543	4,456	,000
X2	,160	,122	-,160	1,310	,195

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2021

Hasil perhitungan koefisien regresi berganda di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 20.013 koefisien variabel bebas (X<sub>1</sub>) adalah

sebesar 0,707 dan (X<sub>2</sub>) sebesar 0.160. Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 20,013 + 0,707X_1 + 0,160X_2 + e.$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diartikan bahwa nilai:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 20,013 artinya apabila kinerja pegawai dan layanan pegawai nilainya sama dengan nol maka nilai pengangguran akan turun sebesar 20,013.
- b. Nilai koefisien (b<sub>1</sub>) sebesar 0.707 artinya setiap kenaikan nilai sebesar satu satuan pada kinerja pegawai maka permintaan kredit akan mengalami kenaikan sebesar 0.707.
- c. Nilai koefisien (b<sub>2</sub>) sebesar 0.160 artinya setiap kenaikan nilai sebesar satu satuan pada pelayanan pegawai maka permintaan kredit akan mengalami kenaikan sebesar 0.160.

## Uji R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen, menjelaskan variabel dependen yang dilihat melalui nilai R Square. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Koefisien Determinasi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,509 <sup>a</sup>	,259	,233	2,557

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas diperoleh nilai *R Square* diperoleh sebesar 0,259, berarti bawa variabel kinerja pegawai dan pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh sebesar 25,90% terhadap permintaan kredit pada Bank BTPN Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara sedangkan sisanya sebesar 74,10% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk nilai R diperoleh sebesar 0,509

menunjukkan hubungan yang sedang antara variabel kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap permintaan kredit pada Bank BTPN Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

### Uji F

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	130,352	2	65,179	9,970	,000 <sup>b</sup>
Residual	372,631	57	6,537		
Total	502,983	59			

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui nilai F hitung sebesar 9,970 lebih besar dari nilai F tabel yaitu 3,15 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai dan pelayanan pegawai secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap permintaan kredit pada Bank BTPN Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Permintaan Kredit

Berdasarkan perhitungan hasil statistik, bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap permintaan kredit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Koefisien regresi menunjukkan bahwa kinerja pegawai sebesar 0,707 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,456 < 1,672$ ). Artinya kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap permintaan kredit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Batubara (2015) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan

pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Sapirook. Hal tersebut tentunya akan memiliki dampak yang positif terhadap bank khususnya terhadap peningkatan permintaan kredit pada bank. Oleh karena itu pihak bank diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya dalam rangka meningkatkan permintaan kredit pada bank.

### Pengaruh Layanan Pegawai Terhadap Tingkat Permintaan Kredit

Berdasarkan perhitungan hasil statistik, bahwa konstruk layanan pegawai tidak berpengaruh terhadap permintaan kredit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara. Koefisien regresi menunjukkan bahwa kompensasi sebesar 0,160 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,310 > 1,672$ ). Artinya layanan pegawai tidak memiliki pengaruh terhadap permintaan kredit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dinda Erika (2019) dengan judul penelitian pengaruh tingkat suku bunga dan pelayanan nasabah terhadap penyaluran kredit KPR pada PT Bank Sumut Medan. Pada Penelitian bertujuan Sebagian memahami dampak suku bunga terhadap pinjaman, sebagian memahami dampak layanan pelanggan terhadap pinjaman, dan pada saat yang sama memahami dampak suku bunga dan layanan pelanggan terhadap pinjaman PT Bank Sumut Medan.

## SIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan hasil dan pembahasan yang telah dibuktikan secara kuantitatif mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kredit pada Bank BPTN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara, Maka dapat disimpulkan dan disarankan:

1. Variabel dependen pada penelitian ini adalah permintaan kredit (Y) dan variabel independen adalah kinerja pegawai (X1) dan layanan pegawai (X2). Sampel dalam penelitian adalah

60 masyarakat di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

2. Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap permintaan kredit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.
3. Layanan Pegawai tidak berpengaruh terhadap permintaan kredit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

## SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dari studi ini maka berikut ini diberikan berdasarkan saran sebagai masukan bagi pihak perbankan BTPN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara:

1. Sebagaimana umumnya penelitian, tidak ada satupun penelitian yang sempurna, selalu ada keterbatasan dalam setiap melakukan penelitian, namun keterbatasan tersebut nantinya diharapkan menjadi referensi bagi penelitian lainnya yang berminat melakukan penelitian dengan tema yang sama.
2. Dalam penelitian hanya digunakan dua variable bebas, sehingga kurang mampu untuk menjelaskan factor apa saja yang berpengaruh terhadap permintaan kredit secara lebih mendetail. Untuk itu disarankan kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel lain selain kinerja pegawai dan layanan pegawai.
3. Dalam penelitian ini layanan pegawai di Bank BPTN di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara hendaknya diperhatikan dan di tingkatkan kembali layanan pegawai kepada nasabah Bank sehingga transaksi yang dilakukan pegawai dengan nasabah menciptakan kenyamanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti. 2009. *Manajemen Pengkreditan Bank Umum : Teori, Masalah, Kebijakan, Dan Aplikasi Lengkap Dengan Analisis Kredit*. Alfabeta. Bandung.
- Badaruddin. 2012. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Penyaluran Kredit Konsumtif Pada Bank PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Sungguminasi. *Jurnal Ekonomi*. STIE Nobel Indonesia Makassar.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
- Hasibuan. 2001. *Dasar-Dasar Perbankan*. Cetakan Kelima. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Kasmir. 2003. *Dasar-dasar perbankan*. PT Raja Grafindo persada. Jakarta.
- . 2007. *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Lubis, Arlina Nurbaity. 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 1 (2): 42-47.
- Mishkin. 2008. *Ekonomi Uang, Perbankan dan Pasar Keuangan* Edisi 8 Salemba Empat. Jakarta.
- Ningsih, D., & Zuhroh, I. 2010. Analisis Permintaan Kredit Investasi Pada Bank Swasta Nasional di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. 8: 345-355.
- Nazir. Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ryan, Kiryanto. 2007. *Langkah Terobosan Ekspansi kredit*. Jurnal Hukum Bisnis.

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sofyan, D.K. 2013. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering*. 2(1) 18-23.
- Siregar, Ardiansyah. 2014. Analisis Permintaan Kredit Pensiun Pada Bank BTPN Cabang Pekanbaru. *Jurnal Fekon*. 1(2):1-15.
- Sandria, Deri. 2016. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Kredit Pemilikan Rumah di Kota Palembang: Kasus Nasabah Bank BTPN. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. 14 (2): 54-58.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Zubair, Ahmacd Mirza. 2017. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Kredit Pemilikan Rumah di Kota Malang (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Malang Tahun 2010-2015). *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 1 (1):1-15.