



**PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS DAN
REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG
NPM: 1925310449**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
M E D A N
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG
NPM : 1925310449
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH JAMINAN RASA AMAN,
AKSESIBILITAS DAN REPUTASI BANK
TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN

MEDAN, SEPTEMBER 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(Ramadhan Hrp, SE., SPsi., MSi)

PEMBIMBING I

(M Dharma Tuah Putra, SE., MM)

DEKAN



(Dr. Onny Medaline, SH., MKn)

PEMBIMBING II

(Ramadhan Hrp, SE., SPsi., MSi)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANTIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG
NPM : 1925310449
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH JAMINAN RAŠA AMAN,
AKSESIBILITAS DAN REPUTASI BANK
TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN

MEDAN, SEPTEMBER 2021

KETUA

(Mesra B, SE., MM)

ANGGOTA II

(Ramadhan Hrp, SE., SPsi., MSi)

ANGGOTA I

(M Dharma Tuah Putra, SE., MM)

ANGGOTA III

(Megasari Gusandra Saragih, SE., MSM)

ANGGOTA IV

(Yossie Rosanty, SE., MM)

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
N. P. M : 1925310449
Tempat/Tgl. Lahir : BINJAI / 31/08/1995
Alamat : JL TERATAI NO 72 BINJAI UTARA
No. HP : 08111737444
Nama Orang Tua : EFENDI PADANG/NURMADIA BR SITORUS
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen
Judul : PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS, DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN

Bersama dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai dengan ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada UNPAB. Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dalam keadaan sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 05 Agustus 2021
buat Pernyataan



CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
1925310449



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
NPM : 1925310449
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Muhammad Dharma Tuah Putra Nasution, SE.,MM
Judul Skripsi : PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS, DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN
MENGAMBIL KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN

Tanggal	Pembahasan Materi	Status Keterangan
24 April 2021	Tambahkan literatur untuk variabel aksesibilitas dan jaminan rasa aman. Lakukan Paraphrase agar tingkat kesamaan kalimat turun. Perhatikan kaidah kutipan langsung dan tidak langsung	Disetujui
03 Agustus 2021	ACC Sidang Meja Hijau	Disetujui
16 Oktober 2021	Acc jilid lux	Disetujui

Medan, 18 Oktober 2021
Dosen Pembimbing,



Muhammad Dharma Tuah Putra Nasution,
SE.,MM



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
NPM : 1925310449
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.
Judul Skripsi : PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS, DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN
MENGAMBIL KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
13 April 2021	acc seminar	Disetujui	
04 Mei 2021	acc	Disetujui	
04 Agustus 2021	acc meja hijau	Disetujui	
14 Oktober 2021	acc jilid lux	Disetujui	

Medan, 18 Oktober 2021
Dosen Pembimbing,



Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 262/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan
saudara/i:

: CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
: 1925310449
Semester : Akhir
: SOSIAL SAINS
Prodi : Manajemen

sejak tanggal 04 Agustus 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku
tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 04 Agustus 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan

UNPA
INDONESIA
UPT.

Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen : FM-PERPUS-06-01
: 01
Efektif : 04 Juni 2015



Ace Sidanus Medan
Kusau

2 AGST 2021

RAMADHAN HARAH

**PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS DAN
REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL
KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG
1925310449**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
M E D A N
2021**

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 19 Oktober 2021
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
 Tempat/Tgl. Lahir : Binjai / 31 Agustus 1995
 Nama Orang Tua : EFENDI PADANG
 N. P. M : 1925310449
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Manajemen
 No. HP : 08111737444
 Alamat : JL TERATAI NO 72 BINJAI UTARA

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS, DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT DI BANK BTN KC MEDAN**, Selanjutnya saya menyatakan:

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkrip sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (buku dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani oleh pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga :

M

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
 1925310449

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: CRUSITA ANDRIYANA BR. PADANG
Tempat/Tgl. Lahir	: BINJAI / 00 0000
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1925310449
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Jumlah Kredit yang telah dicapai	: 127 SKS, IPK 3.72
Nomor Hp	: 08111737444
Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut	:

No.	Judul
1.	PENGARUH JAMINAN RASA AMAN, AKSESIBILITAS, DAN REPUTASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT DI BANK BTN KC MEDANO

Catatan : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

*Coret Yang Tidak Perlu



Medan, 25 Maret 2021

Pemohon

 (Crusita Andriyana Br. Padang)

Tanggal :

Disetujui oleh
 Dekan

(Dr. Bambang Widjanarko, S.E., MM.)

Tanggal :

Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing I :

(M. Dharma Tuah Putra, S.E., MM)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen

(Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II:

(Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi. M.Si.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG

NPM : 1925310449

Fakultas : SOSIAL SAINS

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGAR

UH JAMINAN RASA AMAN, EKSESIBILITAS DAN REPUTASI BANK
TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL KREDIT DI
BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG
MEDAN

Dengan Ini Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi Ini Merupakan Hasil Karya Tulis Saya Sendiri Dan Bukan Merupakan Hasil Karya Orang Lain (Plagiat).
2. Skripsi Saya Bersedia Dipublikasikan Oleh Lembaga
3. Terdapat Revisi/Perbaikan Dalam Skripsi Saya.

Demikian Surat Pernyataan Ini Saya Buat Untuk Memenuhi Persyaratan Pengambilan Hasil Plagiat Checker Saya, Atas Perhatiannya Saya Ucapkan Terimakasih.

Medan, Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG

CRUSITA ANDRIYANA BR PADANG 1925310439 MANAJEMEN.doc Universitas Pembangunan Panca Budi_License03

Comparison Process Rewrite Detect language
Check your Internet Check

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

Analisis plagiarisme dan analisis

Revisi

Kategori	Persentase
Referensi	2.00%
Plagiarisme	13.00%
Original	85.00%

Uraian warna

130 sumber di plagiarisir: 6

https://2340c7a8d8e8e8bca2f4my/.../lpga-perencanaan-pemerintah-untuk-perbaikan-tabung-peng...

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*). Dasar pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel sensus dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan rasa aman tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mengambil kredit dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,079 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,283. Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,998 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,031. Reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,029 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,045. Secara bersama-sama jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit dengan nilai F_{hitung} sebesar 2,855 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,68 dan taraf signifikansi 0,05. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 34,5%. Sedangkan sisanya 65,5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Kata Kunci: Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas, Reputasi Bank dan Keputusan Mengambil Kredit.

ABSTRACT

The purpose of this study is to empirically prove the effect of security, accessibility and bank reputation on the decision to take credit at Bank BTN KC Medan. This research uses quantitative research. The data analysis technique used is data quality test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination (Adjusted R Square). The basis of sampling in this study used sensus sampling with a total sample of 120 respondents. The results of this study indicate that a sense of security does not have a significant effect on the decision to take credit with a tcount of 1.079 with a significance level of 0.283. Accessibility has a positive and significant effect on the decision to take credit with a tcount of 1.998 with a significance level of 0.031. The reputation of the bank has a positive and significant effect on the decision to take credit with a tcount of 2.029 with a significance level of 0.045. Taken together, the guarantee of security, accessibility and bank reputation has a positive and significant impact on the decision to take credit with an Fcount of 2.855 while Ftable of 2.68 and a significance level of 0.05. This can be seen in the results of the coefficient of determination (Adjusted R Square) which means that the variability of the dependent variable that can be explained by the independent variable is 34.5%. While the remaining 65.5% is explained by other variables that are not included in the regression model.

Keywords: Security Guarantee, Accessibility, Bank Reputation and Decision to Take Credit.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan”**.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE, MM selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, SH., Mkn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Ramadhan Hrp, SE., SPsi., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak M Dharma Tuah Putra, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.

5. Bapak Ramadhan Hrp, SE., SPsi., MSi, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak pelajaran, bimbingan, arahan, masukan, nasehat, saran dan kritik dalam tata cara penulisan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Orang tua tercinta yang sudah berada di surga Alm. Efendi Padang dan Almh. Nurmadia Br.Sitorus terimakasih telah memberikan do'a dan dukungan yang tiada hentinya sedari dulu.
7. Keluarga kakakku tersayang Maria Novalia Br Padang, Spd., Mpd dan Serka Aron Leider Sinaga dan keponakan tercinta Gabriel Christian Sinaga terimakasih untuk selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan serta saran kepada penulis.
8. Keluarga abangku tersayang Briptu Ricky Affandy Padang, S.H dan Sri Rezeki Lumban Tobing, S.Pd terimakasih untuk selalu memberikan semangat, do'a dan saran kepada penulis.
9. Adikku tersayang Ruth Stevani Br Padang terimakasih untuk selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
10. Kekasihku dr. Indra Suryadi Banurea terimakasih untuk selalu menemani dan selalu memberikan do'a, semangat dan saran yang tiada hentinya.
11. Kepada Pimpinan dan Karyawan Bank BTN KC Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.
12. Seluruh Staff Pengajar di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang menuntun saya selama mengikuti perkuliahan sampai dengan selesai.

13. Sahabat serta teman-teman seperjuangan yang mau memberi dukungan dan berbagi ilmu kepada penulis.

Dan akhir kata saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga Tuhan Yesus Kristus dapat membalas nya Amin.

Medan, September 2021

Crusita Andriyana Br.Padang
NPM: 1925310449

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Keputusan Mengambil Kredit.....	11
a. Pengertian Keputusan mengambil Kredit	11
b. Pentingnya Keputusan Mengambil Kredit.....	12
c. Faktor Memengaruhi Mengambil Kredit	12
d. Cara Mengukur Mengambil Kredit.....	15
e. Indikator Keputusan Mengambil Kredit	15
2. Jaminan Rasa Aman.....	16
a. Pengertian Jaminan Rasa Aman.....	16
b. Resiko Jaminan Rasa Aman.....	18
c. Indikator Jaminan Rasa Aman	19
3. Aksesibilitas.....	19
a. Pengertian Aksesibilitas	19
b. Maksud dan Tujuan Aksesibilitas	20
c. Indikator Aksesibilitas.....	21
4. Reputasi Bank	22
a. Pengertian Reputasi Bank	22
b. Kriteria Bank yang Sehat	22
c. Indikator Reputasi Bank.....	23
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Konseptual.....	28
D. Hipotesis	31

BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Pendekatan Penelitian.....	32
	B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
	C. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	33
	D. Populasi Dan Sampel/Jenis Dan Sumber Data.....	34
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
	F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB VI	: METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Hasil Penelitian.....	44
	1. Gambaran Umum Bank BTN KC Medan.....	44
	2. Karakteristik dan Frekuensi Jawaban Responden.....	59
	3. Uji Kualitas Data.....	71
	4. Uji Asumsi Klasik.....	73
	5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
	6. Uji Hipotesis.....	78
	7. Koefesien Determinasi.....	80
	B. Pembahasan.....	81
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	88
	B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
BIODATA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	60
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban X1.1	61
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban X1.2	62
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban X1.3	62
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban X1.4	63
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban X2.1	64
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban X2.2	64
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban X2.3	65
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban X3.1	66
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban X3.2	66
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban X3.3	67
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban X3.4	68
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Y.1	68
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Y.2	69
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Y.3	69
Tabel 4.20 Frekuensi Jawaban Y.4	70
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas X1.....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas X2.....	71
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas X3.....	72
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Y.....	72
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.26 <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i>	74
Tabel 4.27 Uji <i>Tolerance</i> dan VIF.....	75
Tabel 4.28 Uji Autokorelasi.....	76
Tabel 4.29 Analisis Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.30 Uji Parsial (Uji-t)	79
Tabel 4.31 Uji Simultan (Uji-F).....	80
Tabel 4.32 Koefisien Determinasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC Medan.....	55
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	61
Gambar 4.3 Grafik <i>Normality P-plot</i>	61
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatter Plot</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah sektor usaha jasa keuangan yang berorientasi pada keuntungan. Bank memainkan peran penting dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi. Kehadiran bank dapat berfungsi sebagai lembaga pembiayaan pembangunan ekonomi dengan menyalurkan dana pihak ketiga kepada pelaku ekonomi sehingga dapat melakukan berbagai kegiatan usaha. Munculnya berbagai kekhawatiran perbankan akan berdampak pada degradasi pembangunan ekonomi.

Bank adalah lembaga keuangan yang memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Sebagaimana telah dikatakan sebelumnya, Bank adalah badan hukum yang menerima dana dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hajat hidup orang banyak.

Bank sering disebut oleh masyarakat umum sebagai lembaga keuangan yang menerima giro, deposito dan tabungan. Selain itu, bank dikenal sebagai tempat masyarakat dapat meminjam uang (kredit). Bank juga sering digunakan sebagai tempat penukaran uang, pengiriman uang, dan penerimaan segala jenis pembayaran dan simpanan, seperti pembayaran listrik, air, telepon, biaya kuliah, pajak, dan proses pembayaran lainnya.

Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 Tentang Perbankan mendefinisikan bahwa, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”.

Karena bertambahnya jumlah bank yang tumbuh, persaingan pasar ekonomi yang sengit, dan bank harus memberikan layanan terbaik untuk menarik calon konsumen untuk berdagang. Persaingan yang sehat antar bank sangat penting untuk menjaga kredibilitas dan kepercayaan konsumen dan calon nasabah. Mengingat Indonesia mengalami krisis moneter pada tahun 1997 dan 1998, yang menyebabkan banyak bank mengalami defisit dan tutup karena merugi, skenario ini tidak sesederhana kelihatannya. Akibat situasi ini, kepercayaan masyarakat terhadap bank semakin terkikis, dan mereka kurang berminat berbisnis dengan bank. Orang tidak tertarik untuk melakukan transaksi karena mereka tidak nyaman melakukannya.

Kehadiran perbankan di suatu daerah akan memberikan dampak yang baik dan akan membantu perkembangan ekonomi daerah tersebut. Kerangka kerakyatan perekonomian suatu negara akan dipengaruhi oleh terbentuknya bank-bank yang tersebar merata dan terintegrasi dengan baik di setiap daerah (Maryanto, 2011).

Bank umum, sering dikenal sebagai bank konvensional, adalah lembaga keuangan yang menjalankan bisnis secara tradisional atau sesuai syariah dan menyediakan layanan pemrosesan pembayaran. Sifat layanan yang diberikan sangat luas, dalam arti dapat memberikan layanan perbankan apa saja yang tersedia saat ini. Demikian pula, operasi dapat dilakukan di mana saja di Indonesia, termasuk di luar negeri (cabang). Bank komersial biasa disebut demikian.

Nasabah di bank menggunakan berbagai kriteria untuk memilih bank pilihan mereka. Nasabah akan dipengaruhi oleh tiga variabel utama dalam pengambilan keputusan konsumen untuk memilih bank dan menjadi nasabah bank tersebut (Pasrizal, 2012).

Jaminan rasa aman merupakan faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menyelesaikan transaksi di suatu bank, dimana rasa aman merupakan suatu keyakinan atau keyakinan akan rasa aman untuk menyimpan uang di suatu bank. Pelanggan akan merasa lebih aman dalam menyimpan barangnya jika memiliki rasa aman.

Aksesibilitas adalah faktor lain yang dipertimbangkan oleh setiap nasabah. Nasabah menilai kemudahan dalam melakukan transaksi di bank dalam hal aksesibilitas. Dalam arti lain, layanan bank harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya, seperti ketersediaan M-Banking dan mesin ATM untuk keperluan transaksi.

Di sisi lain, nasabah mengevaluasi reputasi bank ketika menyelesaikan transaksi di bank, dan reputasi dapat dikenali sebagai risiko dalam dan dari dirinya sendiri atau sebagai akibat dari risiko lain. Operasi operasional dengan dampak operasional dan keuangan dapat menyebabkan risiko reputasi.

Kepercayaan nasabah terhadap bank, sebagai unit bisnis yang menyediakan layanan yang sangat diatur, merupakan aspek penting dalam menentukan kelangsungan hidup bank. Persepsi nasabah terhadap citra dan reputasi bank berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Akibatnya, salah satu bahaya yang dihadapi dan harus dikelola oleh bank adalah risiko reputasi.

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit sangat penting, sangat penting diketahui sebelum nasabah mengambil kredit di Bank. Keputusan tersebut menyiratkan bahwa tidak ada hambatan besar atau kecil. Akibatnya, keputusan harus dibuat. Keputusan yang dibuat dapat berdampak dan menimbulkan masalah dalam situasi seperti ini, memungkinkan kinerja organisasi untuk terus mendekati tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan yang beralamat di Jalan Pemuda No.10 A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Kota Medan merupakan kota dengan jumlah penduduk yang berkembang pesat. Kota Medan berada pada wilayah barat Indonesia. Medan adalah pusat perdagangan, industri, dan bisnis terbesar di Indonesia. Kemajuan Kota Medan semakin terlihat, dimulai dari sektor perdagangan, transportasi, dan jasa yang kesemuanya tumbuh sangat pesat. Hal inilah yang mendorong banyak pengusaha di wilayah Kota Medan berlomba-lomba mencari peluang bisnis baru di berbagai daerah. Aksesibilitas kota yang mudah membuat kota ini menjadi tujuan pilihan wisatawan dari seluruh dunia yang ingin singgah dan berbisnis di Medan. Banyak perusahaan bermunculan di kawasan Kota Medan, mulai dari restoran hingga pusat perbelanjaan bahkan jasa keuangan.

Kota Medan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar yaitu 2.524.321 jiwa, dengan jarak kepadatan penduduk sebesar 8.603/km². Pertumbuhan ekonomi di Kota Medan terbilang cukup baik yaitu sebesar 5,93%. data diatas adalah data kependudukan Kota Medan pada tahun 2020.

Jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan memiliki perekonomian yang kuat dan tingkat pendapatan warga yang tinggi. Karena letaknya yang berada di jalan lintas Sumatera, kota ini dipilih sebagai lokasi pendirian bank-bank, baik konvensional maupun syariah. Namun, keuntungan ekonomi yang dinikmati penduduk Kota Medan tidak memaksa mereka untuk menggunakan layanan bank.

Jika kita kaitkan dengan kondisi saat ini, dimana pada kondisi yang memprihatinkan dengan adanya pandemi Covid-19. Dapat dikatakan bahwa Covid-19 membuat perekonomian seluruh dunia menjadi menurun. Dalam hal ini juga menyebabkan tingkat pengambilan kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan sangat menurun dari tahun sebelumnya. Sebagian besar masyarakat berasumsi takut melakukan pengambilan kredit karena tingkat pendapatan masyarakat yang terputus.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, juga dikenal sebagai Bank BTN, adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. Bank BTN didedikasikan untuk melayani dan mendukung sektor perumahan melalui tiga produk utama: perbankan individu, perbankan bisnis, dan perbankan syariah. Posisi Bank BTN yang cukup dekat dengan bank lain seperti Bank BNI, Bank CIMB, Bank Panin, dan Bank Artha Graha adalah kejadian yang terjadi. Pelanggan akan berpikir dua kali tentang lembaga keuangan mana yang mereka pilih untuk menerima kredit jika kondisi seperti ini ada.

Cara pandang yang dimiliki masyarakat berbeda-beda mengenai setiap lembaga keuangan yang akan dijadikan tempat untuk mengambil kredit. Aksesibilitas yang dimiliki antara bank tersebut terbilang sama, namun

masyarakat memiliki penilaian tersendiri terhadap jaminan rasa aman dan reputasi bank tersebut.

Fenomena ini sangat menarik jika dikaji lebih mendalam dalam sebuah penelitian untuk mengetahui apakah jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik meneliti masalah jaminan rasa aman, aksesibilitas, reputasi bank dan keputusan mengambil kredit. Hal inilah yang melatar belakangi penulis mengambil judul **“Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan”**.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Munculnya keberadaan bank lainnya di Kota Medan menuntut Bank BTN Kantor Cabang Medan memberikan pelayanan jaminan rasa aman yang berkualitas sehingga mampu menarik nasabah untuk mengambil kredit.
2. Tersedianya fasilitas seperti *M-Banking* dan ATM sebagai aksesibilitas akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan.
3. Reputasi baik yang dimiliki Bank TBN Kantor Cabang Medan belum tentu menjadi kepercayaan bagi nasabah untuk memilih sebagai tempat mengambil kredit.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih terfokus daripada luas dan tidak melenceng dari hasil yang diperkirakan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas, Reputasi Bank dan Keputusan Mengambil Kredit. Penelitian ini bertempat di Bank BTN KC Medan Kota Medan, Sumatera Utara, di Jalan Pemuda No. 10 A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah jaminan rasa aman berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan?
3. Apakah reputasi bank berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan?
4. Apakah jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh jaminan rasa aman terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh reputasi bank terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan nantinya dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman mengenai ruang lingkup manajemen khususnya pada aspek jaminan rasa aman, aksesibilitas, reputasi bank dan keputusan mengambil kredit.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang manajemen, khususnya jaminan rasa aman, aksesibilitas, reputasi bank dan keputusan mengambil kredit.

3. Bagi Perusahaan/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah pegawai terkait dengan keputusan mengambil kredit yang dipengaruhi oleh jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Yohana Neysa Setyawan dan Edwin Japariato (2014) yang berjudul “Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya” sedangkan penelitian ini berjudul “Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan”.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

- 1. Model penelitian:** Dalam Penelitian terdahulu menggunakan alat analisis yaitu dengan pendekatan determinasi yaitu analisis korelasi simultan dan analisis korelasi parsial, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan model berpengaruh dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.
- 2. Variabel penelitian:** Penelitian terdahulu pada tahun (2014) menggunakan 3 (tiga) variabel bebas (kepercayaan, jaminan rasa aman dan aksesibilitas) dan 1 (satu) variabel terikat (minat menabung) sedangkan penelitian ini diteliti pada tahun (2021) menggunakan 3 (tiga) variabel

bebas (jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank) dan 1 (satu) variabel terikat (keputusan mengambil kredit).

- 3. Jumlah observasi/sampel (n):** penelitian terdahulu menggunakan 30 responden sedangkan penelitian ini menggunakan 120 responden.
- 4. Waktu Penelitian:** penelitian terdahulu ini dilakukan pada tahun 2014 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.
- 5. Lokasi penelitian:** penelitian terdahulu ini dilakukan di Bank Danamon Surabaya sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Keputusan Mengambil Kredit

a. Pengertian Keputusan Mengambil Kredit

Keputusan mengambil kredit dapat diartikan secara luas. Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai keputusan mengambil kredit seperti pandangan Kotler (2011) yang berpendapat bahwa, memahami keputusan kredit merupakan langkah dalam proses memperoleh kredit dari bank. Dengan kata lain, keputusan pelanggan untuk mengambil kredit adalah pilihan yang digunakan sebagai salah satu dari banyak pilihan yang tersedia.

Keputusan mengambil kredit meliputi pemeriksaan, penelitian, dan analisis kelengkapan, keabsahan, dan kelayakan berkas/surat/data calon debitur sampai dengan keputusan diterima atau ditolaknya kredit (Djohan, 2014). Keputusan nasabah untuk mengambil kredit merupakan hasil dari perbandingan dua atau lebih alternatif keputusan kredit, yang menyiratkan bahwa seseorang yang mengambil keputusan harus mempertimbangkan pilihan lain (Kuncoro dan Aditya, 2012).

Jadi, berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa memutuskan untuk mengambil kredit adalah proses mengevaluasi banyak karakteristik yang dapat mendukung pemohon kredit yang diusulkan sebagai dasar untuk memutuskan apakah permohonan kredit yang diajukan dapat diterima atau ditolak.

b. Pentingnya Keputusan Mengambil Kredit

Sebelum klien memperoleh kredit dari bank, mereka harus membuat keputusan sadar untuk melakukannya. Pilihan menyiratkan bahwa tidak ada hambatan, besar atau kecil, dan bahwa keputusan harus dibuat. Keputusan yang dibuat di area ini dapat berdampak dan menimbulkan kesulitan di area lain, sehingga harus berhati-hati saat mengambil keputusan di area ini agar kegiatan organisasi dapat terus mendekati tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keputusan adalah pilihan atau tindakan yang dibuat antara dua atau lebih pilihan. Seorang pelanggan harus memiliki berbagai pilihan untuk dipilih jika dia ingin membuat keputusan yang baik. Akibatnya, nasabah harus menentukan apa yang harus dilakukan, atau memilih salah satu opsi yang tersedia saat mengambil pinjaman bank.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah untuk mengambil kredit sangat penting sebagai pertimbangan dalam mengambil kredit, agar tidak terjadi kesalahan atau hambatan dalam pengambilan kredit dan terpenuhinya harapan nasabah.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mengambil Kredit

1. Faktor Internal

- a) Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup, dan pendapatan adalah beberapa ciri-ciri ini. Keputusan orang untuk mengambil kredit atau tidak akan didasarkan pada keadaan yang berubah. Pekerjaan dan perekonomian berdampak pada kemampuan seseorang untuk memperoleh kredit dari bank. Gaya

hidup seseorang mengacu pada bagaimana dia berinteraksi dengan lingkungannya secara keseluruhan. Sedangkan kepribadian dan konsep diri merupakan ciri-ciri psikologis yang membedakan seseorang dan menciptakan respon yang relatif konsisten dan tahan lama terhadap lingkungannya (Kotler, 2011).

- a) Faktor Psikologis dapat didefinisikan seperti, Motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, dan sikap merupakan variabel psikologis yang dapat diidentifikasi. Ketika kebutuhan mencapai tingkat tertentu, itu berubah menjadi motif. Motivasi adalah kebutuhan mendesak yang memaksa seseorang untuk mencari pemenuhan. Persepsi adalah metode dimana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi yang disajikan kepada mereka. Keadaan psikologis seseorang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk mengambil pinjaman. Seseorang yang membutuhkan uang atau produk, misalnya, akan berusaha memenuhi kebutuhannya dengan cara apa pun yang mereka bisa, dan salah satu caranya adalah dengan mengambil pinjaman dari lembaga keuangan (Kotler, 2011).

2. Faktor Eksternal

- b) Faktor Sosial, adalah lingkungan terdekat nasabah, yang mencakup kelompok referensi dan keluarga. Kolega, teman, dan tetangga adalah contoh kelompok referensi yang mungkin memengaruhi keputusan pelanggan secara langsung atau tidak langsung. Anggota keluarga adalah kelompok referensi utama yang paling signifikan dalam masyarakat, dan mereka adalah klien atau organisasi konsumen yang

paling penting. Keluarga terdiri dari orang tua dan anak-anak yang memiliki suara untuk mengambil pinjaman dari bank atau organisasi keuangan lain atau tidak.

- c) Faktor Lokasi, Bank dan perusahaan keuangan yang memberikan kredit kepada pelanggan menyediakan layanan dan prosedur kredit. Lokasi adalah lokasi fisik dimana bank melakukan kegiatan operasional sehari-hari, khususnya kegiatan transaksional dengan nasabahnya (Murti dan Soeprihanto, 2015). Lokasi yang benar dapat berdampak besar pada basis pelanggan bank; misalnya, lokasi yang mudah dijangkau dapat mendorong orang untuk datang dan melakukan hal-hal seperti mengambil kredit. Layanan pelanggan adalah upaya atau proses yang disengaja dan direncanakan yang dilakukan oleh organisasi atau entitas perusahaan yang bersaing untuk memberikan/menyetujui untuk memberikan layanan kepada pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal. Nasabah akan kembali melakukan transaksi jika mendapatkan pelayanan yang baik dan baik, yang akan menjadi salah satu aspek yang akan memotivasi calon nasabah lainnya. Prosedur kredit merupakan tahapan dalam proses penyaluran kredit yang harus diselesaikan oleh nasabah. Metode kredit yang digunakan akan berdampak signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menerima kredit. Nasabah akan lebih cenderung menerima kredit dari bank jika proses pengajuan kreditnya sederhana (Hasibuan, 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diperlukan pemikiran tentang faktor-faktor yang mampu mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit. Dalam hal

lain nasabah dapat mengambil kredit dengan pertimbangan dan akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan serta lingkungan ekonomi nasabah.

a. Cara Mengukur Keputusan Mengambil Kredit

Seorang nasabah dalam mengambil kredit harus mempertimbangkan keurusan yang diambil terlebih dahulu. Ada beberapa cara dalam mengukur keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Ada beberapa cara nasabah dalam mengukur keputusan mengambil kredit yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengenalan kebutuhan.
- 2) Pencairan.
- 3) Informasi berbagai alternatif.
- 4) Keputusan mengambil kredit.
- 5) Perilaku setelah mengambil kredit.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, cara mengukur keputusan nasabah dalam mengambil kredit, diperlukannya pengenalan kebutuhan sebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai informasi tentang kredit, agar pasca pengambilan kredit lancar apa yang diharapkan.

b. Indikator Keputusan Mengambil Kredit

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit harus melalui beberapa pertimbangan sebagai acuan mengambil kredit. Ada beberapa indikator yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi nasabah untuk mengambil kredit seperti yang di uraikan oleh (Kotler, 2011) yaitu sebagai berikut:

- 1) Persepsi melihat kinerja/*Performance* karyawan.
- 2) Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
- 3) Penyediaan informasi pada saat diminta.

4) Pertimbangan pelayanan.

Dilihat dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa, indikator keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah tindakan penilaian dan pertimbangan yang dilakukan seorang nasabah untuk mengambil kredit pada suatu bank yang nantinya diketahui apakah kredit tersebut diterima atau ditolak.

2. Jaminan Rasa Aman

a. Pengertian Jaminan Rasa Aman

Ketika datang ke konsep jaminan keamanan, ada banyak sudut pandang yang berbeda. Salah satu daya tarik utama bagi nasabah untuk bertransaksi di bank adalah jaminan rasa aman. Beberapa ahli telah memberikan perspektif mereka tentang arti jaminan keamanan. Berikut adalah beberapa sudut pandang ahli.

Karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam perubahan, dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan, sesuai dengan jaminan. Pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan tersebut karena telah diberikan kepercayaan dan rasa aman. Setelah kebutuhan dasar, kebutuhan rasa aman adalah tingkat tuntutan berikutnya. Ada persyaratan untuk perlindungan keamanan fisik manusia. Manusia membutuhkan perlindungan dari gangguan kriminal agar merasa aman dan nyaman di rumah dan saat bepergian. Karena konsumen tidak merasa gentar atau takut, dan nyawanya tidak terancam dimanapun dan kapanpun, keamanan fisik akan membuat mereka merasa aman secara psikologis (Sri, 2018).

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to their expectations (Kotler, 2011). Sehingga menurutnya kepuasan di definisikan

sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Hal sebaliknya akan terjadi, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Sebab biasanya pelanggan yang puas cenderung akan lebih setia dengan produk yang ditawarkan, akan menceritakan ke orang lain tentang perusahaan dan produk yang memuaskan, lebih kurang memperhatikan produk kompetitor, lebih tidak sensitif harga, dan mau menawarkan ide-ide produk atau jasa kepada perusahaan.

Agar aman, seseorang harus bebas dari ancaman bahaya, gangguan, dan perlindungan, serta ketakutan. Rasa aman, di sisi lain, adalah keadaan bebas dari bahaya fisik dan psikologis, serta berada di lingkungan yang aman dan damai.

Kebutuhan rasa aman, setelah kebutuhan dasar, dapat digolongkan sebagai kebutuhan kategori kedua dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain, keamanan mengacu pada kebutuhan akan perlindungan fisik manusia. Namun, ketika berbicara tentang lembaga keuangan seperti bank, itu adalah cerita yang berbeda. Dalam skenario ini, klien mencari rasa aman dari bank, seperti jaminan hukum dan undang-undang yang diberikan bank kepada konsumen sebagai jaminan bahwa jika pelanggan mendapatkan kredit atau melakukan transaksi lain, pelanggan akan aman.

b. Macam-macam Risiko dari Jaminan Rasa Aman

Masyarakat sering kali menginginkan jaminan rasa aman yang terbebas dari risiko. Namun pada kenyataannya dalam keadaan apapun risiko tetaplah

menyertai, namun demikian risiko yang ditimbulkan ada berbagai macam. Macam-macam risiko yang dipersepsi masyarakat dapat disebutkan sebagai berikut:

1) *Funcional Risk* (Risiko Fungsional)

Risiko fungsional terjadi apabila bank tidak menunjukkan dan memberikan pelayanan sebagaimana mestinya. Maka nasabah akan merasa khawatir dengan keputusan kredit yang akan diambil. Contohnya, pada awal pengambilan kredit nasabah dijanjikan kredit dengan cicilan yang rendah atau kecil, namun pada kenyataannya nasabah diberikan cicilan dengan mengikuti tingkat suku bunga.

2) *Financial Risk* (Risiko Finansial)

Risiko finansial merupakan segala bentuk keputusan yang berkaitan dengan keuangan dan dapat menimbulkan kerugian. Contohnya, adanya pembengkakan dana yang harus dikeluarkan nasabah dalam mengambil kredit seperti jika nasabah telat membayar cicilan kredit sesuai dengan tanggal jatuh tempo maka nasabah akan dikenakan biaya tambahan yang biasa disebut dengan denda.

3) *Social Risk* (Risiko Sosial)

Risiko sosial yaitu adanya rasa khawatir bagi nasabah bahwa bank yang dipilih sebagai tempat pengambilan kredit adalah bank yang mendapat respon negatif dari orang lain. Contohnya, jika nasabah tidak membayar cicilan sesuai dengan tanggal jatuh tempo maka nasabah akan ditagih secara terus menerus oleh pihak penagih bank sehingga nasabah menjadi kurang merasa aman.

c. Indikator Jaminan Rasa Aman

Indikator sering kali menjadi patokan bagi nasabah dalam mengambil keputusan kredit. Jaminan rasa aman juga memiliki indikator sebagai alat ukurnya. Dari berbagai teori tentang jaminan rasa aman yang telah diuraikan ada beberapa indikator rasa aman yang disebutkan oleh (Tjiptono, 2014) yaitu sebagai berikut:

- 1) Karyawan yang terpercaya.
- 2) Perasaan aman dalam melakukan transaksi terhadap karyawan penyedia jasa.
- 3) Karyawan yang selalu bersikap sopan kepada nasabah.
- 4) Karyawan yang memiliki pengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah.

3. Aksesibilitas

a. Pengertian Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan sebuah derajat keadaan yang dapat mempermudah seorang nasabah dalam melakukan transaksi terhadap suatu bank. Keadaan tersebut dalam berupa pelayanan dan lingkungan. Dalam arti lain aksesibilitas yang mudah meliputi kemudahan waktu, kemudahan biaya dan kemudahan usaha dalam melakukan transaksi.

Aksesibilitas didefinisikan sebagai “kemudahan yang dengannya penyandang disabilitas dapat mewujudkan kesempatan yang sama dalam semua aspek kehidupan dan penghidupan,” sebagai “kemudahan yang dengannya penyandang disabilitas dapat bergerak melalui dan menggunakan bangunan dan lingkungan

dengan tetap mempertimbangkan kelancaran dan kelayakan masalah sirkulasi, visual, dan komponen” (Yohanan dan Edwin, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas adalah kemudahan nasabah dalam menggunakan jasa bank untuk kelancaran dan kenyamanan dalam menerima kredit.

b. Maksud dan Tujuan Aksesibilitas

Secara normatif, adanya aksesibilitas dalam lingkungan perbankan adalah untuk memberikan pelayanan dan perlindungan antara nasabah dan pemberi jasa keuangan. Dengan demikian, maka pemberi jasa pelayanan dituntut harus menciptakan pelayanan sebaik mungkin guna memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan mengambil kredit.

Adapun tujuan adanya aksesibilitas yang diberikan lembaga jasa keuangan adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggungjawab serta kewenangan antara pihak jasa keuangan dan nasabah yang terkait dengan penyelenggaraan pengambilan kredit.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan jasa keuangan yang layak dan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan.
3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian pengambilan kredit bagi nasabah dalam pelayanan yang diberikan lembaga keuangan.

c. Indikator Aksesibilitas

Indikator adalah alat ukur yang dapat digunakan sebagai penguji dalam melakukan sebuah penelitian. Aksesibilitas pada dasarnya juga memiliki indikator sebagai alat ukur yang harus dipenuhi. Indikator dalam aksesibilitas dapat

dijadikan acuan bagi nasabah dalam menentukan keputusan mengambil kredit pada sebuah bank.

Aksesibilitas dapat diukur menggunakan dimensinya. Berdasarkan dimensi tersebut ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam aksesibilitas yaitu terdiri dari akses-akses pelayanan yang akan menjadi bahan pertimbangan pada nasabah. Berikut adalah penjelasannya:

1. Akses Informasi Pelayanan

Masukan informasi yang lengkap akan memberikan pemahaman pada nasabah terkait perjanjian, tanggungjawab dan fasilitas yang akan diperoleh nasabah. Contohnya, karyawan yang memberikan informasi pada nasabah harus memiliki pengetahuan sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan nasabah terkait masalah mengambil kredit.

2. Akses Kemudahan Transaksi

Setiap nasabah selalu menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi pada lembaga keuangan. Akses ini juga menjadi salah satu syarat penting bagi nasabah untuk melakukan transaksi pada suatu bank. Contohnya, adanya *M-Banking* dan Mesin ATM yang disediakan oleh pihak bank di beberapa lokasi akan mempermudah nasabah untuk melakukan pembayaran cicilan kredit tanpa harus datang ke bank.

3. Kesepakatan Kedua Belah Pihak

Kesepakatan antara nasabah dan bank harus terbuka dan tidak condong pada sealah pihak saja agar tidak ada yang merasa dirugikan. Kesepakatan tersebut harus didasari dengan peraturan yang telah ditentukan.

Contohnya, adanya perjanjian kontrak dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak.

4. Reputasi Bank

a. Pengertian Reputasi Bank

Kepercayaan nasabah terhadap bank, sebagai unit bisnis yang beroperasi dalam industri yang sangat teregulasi, merupakan aspek penting dalam menentukan kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh reputasi bank. Dengan demikian maka bank dituntut untuk harus tetap menjaga citra nya agar tidak muncul risiko yang tidak diinginkan.

Berdasarkan persepsi masyarakat reputasi bank merupakan sebuah gambaran tentang sebuah bank itu sendiri. Persepsi tersebut dapat bernilai negatif atau positif. Setiap bank harus berusaha mempertahankan reputasinya demi kelangsungan hidup bank tersebut untuk mencapai tujuan organisasinya serta tetap dikenal oleh masyarakat secara luas.

Dalam dunia usaha, reputasi bank merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Karena reputasi bank, baik atau buruk, merupakan penentu utama keberhasilannya. Reputasi perusahaan adalah masalah yang kompleks, tetapi bisa sangat berharga jika dipelihara dengan benar. Beberapa isu kunci dalam manajemen reputasi dan persepsi publik tentang reputasi.

Reputasi bank merupakan aset tidak berwujud. Reputasi bank akan ditentukan oleh tindakannya sebagai suatu entitas (Roy, 2014). Hal ini juga akan ditentukan oleh pesan dan sinyal yang dipilih untuk disampaikan ke pasar. Nama bank merupakan tanda reputasi yang jika ditangani dengan baik akan

menggambarkan bank sebagai salah satu yang akan didukung oleh masyarakat. Ini juga akan sangat bermanfaat bagi pelanggan.

Reputasi seseorang merupakan cerminan dari pengalamannya terhadap produk atau jasa yang didapatkannya. Konsumen akan lebih yakin bahwa mereka akan menerima apa yang telah dijanjikan jika perusahaan memiliki reputasi yang baik. Konsumen dapat mengandalkan reputasi untuk memastikan bahwa apa yang mereka terima memenuhi harapan mereka (Rani, 2012).

Bagi bank yang komoditas utamanya adalah jasa, reputasi dan nama baik merupakan hal yang cukup penting. Anggapan bahwa reputasi itu berupa citra merek (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merek (*brand reputasi*), nama terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excelent*), dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan nasabah mendapat prioritas dalam upaya pemasaran suatu bank (Aziz, 2012)

b. Kriteria Bank yang Sehat

Diketahui bahwa tidak semua bank memiliki reputasi bank yang baik dan sehat. Untuk itu Bank Indonesia menyarankan untuk dapat melakukan beberapa perubahan pada bank-bank yang dinilai kurang sehat. Adapun kriteria bank yang dinyatakan sehat adalah sebagai berikut:

1. Aspek Pemodalan

Aspek permodalan bank yang dinilai adalah kewajiban penyediaan modal minimum bank. Penilaiannya berdasarkan *Capital Adequacy Ratio (CAR)* yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia.

2. Aspek Kualitas Aset

Ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia disebut sebagai penilaian kualitas aset. Perbandingan aktiva produktif yang dikategorikan dengan aktiva produktif, serta penyisihan kerugian atas aktiva produktif yang diklasifikasikan, digunakan untuk menilai kualitas aktiva bank.

3. Aspek Kualitas Manajemen

Efektivitas manajemen diukur dari kualitas sumber daya manusianya. Kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, serta pendidikan dan pengalaman mereka dalam menangani berbagai masalah, dievaluasi.

4. Aspek Likuiditas

Likuiditas adalah ukuran kemampuan bank untuk membayar tagihannya, terutama tabungan, giro, dan deposito, pada saat ditagih. Likuiditas juga menunjukkan kemampuan bank untuk menyelesaikan aplikasi pinjaman yang didanai.

5. Aspek Rentabilitas

Komponen ini mengevaluasi kemampuan bank untuk meningkatkan pendapatan, serta tingkat efisiensi dan profitabilitas usaha. Rasio laba terhadap total aset (ROA) dan rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional adalah dua rasio lagi yang mencerminkan profitabilitas (BOPO).

6. Aspek Sensitivitas

Aspek yang dinilai dari sensitivitas adalah tingkat perolehan laba yang harus dicapai dengan tingkat resiko yang akan dihadapi. Seberapa sensitif

laba yang akan diperoleh terhadap resiko yang akan terjadi.

c. Indikator Reputasi Bank

Reputasi bank juga sering dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Reputasi bank memiliki alat ukur dimana dapat membantu masyarakat dalam menilai sebuah bank dan melihat kualitas yang dimiliki sebuah bank tersebut.

Pada dasarnya reputasi bank merupakan penghargaan yang didapat oleh bank tersebut, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh bank sehingga bank akan terus dapat mengembangkan dirinya untuk terus dapat menciptakan hal-hal baru bagi pemenuhan konsumen.

Berdasarkan hal-hal yang di sampaikan para peneliti diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator-indikator reputasi bank yang dapat digunakan untuk mengukur reputasi suatu bank adalah:

- 1) Kredibilitas pemilik dan perusahaan terkait.
- 2) Transparansi informasi keuangan.
- 3) Jumlah dan tingkat penggunaan nasabah atas produk yang ditawarkan.
- 4) Pelayanan yang disediakan.

B. Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai salah satu acuan untuk melakukan penelitian, sehingga memungkinkan penulis untuk mengelaborasi ide yang digunakan dalam penelitian saat ini. Meskipun penelitian penulis sebelumnya tidak memberikan hasil yang sesuai dengan judul penelitian penulis, penulis mengutip penelitian lain sebagai referensi dan meningkatkan konten penelitian penulis.

Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya, beserta hasil penelitian sebelumnya dengan hasil yang akan disajikan, antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Nyoni Laksana (2011)	Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Berjangka Pada Bank Jateng Cabang Semarang	Persepsi Harga (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Lokasi (X3)	Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit (Y)	Data analisis yang digunakan adalah kuantitatif dan model regresi linear berganda.	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa persepsi harga, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di Bank Jateng Cabang Semarang. Pengaruh terbesar terhadap keinginan nasabah untuk mengambil kredit di Bank Jateng Cabang Semarang adalah persepsi harga, sehingga pihak manajemen perusahaan perlu menjaga konsistensi persepsi harga yang berlaku sehingga tetap dapat bersaing dengan bank lainnya.
2	Himyar pasrizal, Ubud salim dan Umar Nimran (2012)	Pengaruh Kepribadian, Kelas Sosial, Dan Budaya Pengusaha Terhadap Strategi Pemasaran Dan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Sumatera Barat	Kepribadian (X1) Kelas Sosial (X2) Budaya Pengusaha (X3)	Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	Deskriptif kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda.	Pengaruh hubungan variabel yang terkuat adalah dari variabel strategi pemasaran terhadap variabel keputusan menjadi nasabah, yaitu sebesar 0,69, pengaruh hubungan variabel terkecil adalah pengaruh variabel kepribadian terhadap keputusan menjadi nasabah sebesar 0,05. Sedangkan untuk variabel kepribadian terhadap keputusan menjadi nasabah sebesar 0,054, dan variabel kelas sosial sebesar 0,251, dan yang terakhir variabel budaya terhadap keputusan menjadi

						nasabah sebesar 0,006
3	Ahmad Fuad Azhar (2012)	Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank BRI Yogyakarta	Kepercayaan (X1) Jaminan Rasa Aman (X2) Aksesibilitas (X3)	Minat Menabung (Y)	Analisis data menggunakan analisis kuantitatif yang dilakukan melalui pengujian determinan korelasi simultan dan parsial.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel kepercayaan dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung. Sedangkan jaminan rasa aman tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung pada Bank BRI Yogyakarta.
4	Yohana Neysa Setyawan dan Edwin Japarianto (2014)	Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon Surabaya	Kepercayaan (X1) Jaminan Rasa Aman (X2) Aksesibilitas (X3)	Minat Menabung Nasabah (Y)	Analisis data dengan jenis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.	Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan kepercayaan, jaminan rasa aman dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah Bank Danamon Surabaya.
5	Putu Ayu Ika Damayanti, Ni Nyoman Yulianthini dan Drs. Wayan Cipta (2017)	Pengaruh Jaminan Rasa Aman dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Mandiri Cabang Singaraja	Jaminan Rasa Aman (X1) Aksesibilitas (X2)	Keputusan Menabung (Y)	Data analisis kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan dari (1) jaminan rasa aman dan aksesibilitas terhadap keputusan menabung sebesar 64,5%, (2) jaminan rasa aman terhadap keputusan menabung sebesar 33,7%, (3) aksesibilitas terhadap keputusan menabung sebesar 45,8%, (3) pada nasabah Bank Mandiri Cabang Singaraja.
6	Eka Laila Fitriani (2018)	Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Menabung (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Kc	Reputasi Perusahaan (X1) Kepercayaan (X2)	Keputusan Menabung (Y)	Metode analisis yang digunakan metode analisis deskripsi persentase dan regresi linear berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel reputasi perusahaan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung pada Ban BNI Syariah KC Teluk

		Teluk Betung)				Betung.
7	Sri Wahyuning Tias (2018)	Pengaruh Kelas Sosial, Jaminan Rasa Aman, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syari'ah (Studi Pada Masyarakat Desa Bandar Jaya Timur Kecamatan Terbanggi Besar Lampung Tengah)	Kelas Sosial (X1) Jaminan Rasa Aman (X2) Lokasi (X3)	Keputusan Menabung	Analisis jenis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kelas sosial dan jaminan rasa aman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah, sedangkan lokasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap transaksi di bank syariah. Tetapi secara bersama-sama kelas sosial, jaminan rasa aman dan lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di bank syariah.
8	Filda, Rizqa dan Ummiha (2020)	Pengaruh <i>Brand Equity</i> dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Pada Bank Jatim Syariah KC Madiun	Brand Equity (X1) Aksesibilitas (X2)	Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda.	Dari analisis data dapat disimpulkan bahwa 1) Variabel brand equity berpengaruh terhadap keputusan nasabah di Bank Jatim Syariah KC Madiun dengan nilai signifikansi uji t sebesar $0,004 < 0,05$, 2) Variabel aksesibilitas terhadap keputusan nasabah di Bank Jatim Syariah KC Madiun dengan nilai signifikansi uji t sebesar $0,00 < 0,05$, 3) Variabel brand equity dan aksesibilitas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah di Bank Jatim Syariah KC Madiun dengan signifikansi uji F $0,000 < 0,05$.

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

C. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran menunjukkan dan menjelaskan secara terperinci hubungan antara setiap variabel yang akan diteliti oleh karena itu, untuk menyusun hipotesis diperlukan kerangka pemikiran. Hal ini untuk memudahkan pembaca dalam memahami masalah judul penelitian, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Jaminan Rasa Aman (X1) Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank BTN KC Medan (Y)

Karyawan bank mampu menumbuhkan kepercayaan pada nasabah dan karyawan mampu menjelaskan produk produk keuangan yang ditawarkan kepada nasabah sehingga nasabah menjadi merasa aman dengan keputusan mengambil kredit yang dilakukan di Bank BTN KC Medan. Kebutuhan rasa aman merupakan salah satu tolak ukur nasabah dalam menentukan keputusan mengambil kredit. Dengan pelayanan yang baik akan menyebabkan diperolehnya rasa aman secara psikis, karena nasabah tidak akan merasa canggung dalam menetapkan pilihan mengambil kredit.

2) Pengaruh Aksesibilitas (X2) Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank BTN KC Medan (Y)

Aksesibilitas dalam jasa keuangan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada nasabah terkait kemudahan bertransaksi. Salah satu komponen yang penting dalam pengambilan kredit adalah kelancaran dalam bertransaksi antara nasabah dan jasa keuangan tersebut. Dalam hal ini, aksesibilitas yang dimaksud adalah tersedianya layanan *M-Banking*

dan mesin ATM sehingga nasabah tidak harus mendatangi bank untuk melakukan pembayaran ataupun penarikan uang secara tunai.

3) Pengaruh Reputasi Bank (X3) Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank BTN KC Medan (Y)

Reputasi merupakan perwujudan dari pengalaman nasabah dengan bank, ataupun pelayanan yang mereka dapatkan. Reputasi yang baik akan meningkatkan kredibilitas, membuat nasabah lebih percaya diri bahwa mereka akan mendapatkan apa yang telah dijanjikan kepada mereka. Reputasi menjadi sebuah jaminan bahwa yang nasabah dapatkan akan sesuai dengan ekspektasi yang mereka miliki.

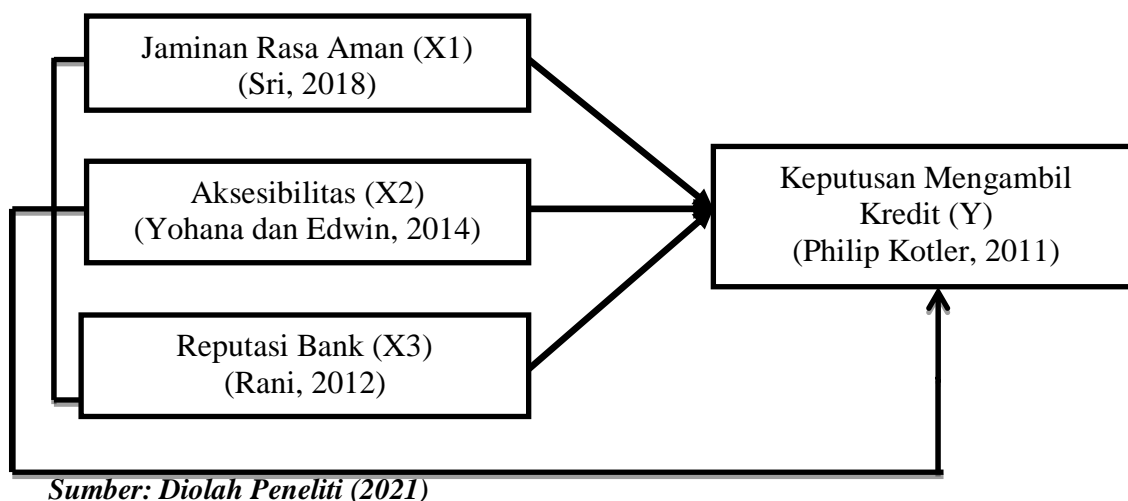
4) Pengaruh Jaminan Rasa Aman (X1), Aksesibilitas (X2) dan Reputasi Bank (X3) Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank BTN KC Medan (Y)

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil, sehingga perlu diambil suatu keputusan. Keputusan yang diambil dapat saja menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dalam hal seperti ini agar kerja organisasi dapat terus mendekati tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Beberapa faktor yang menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam pengambilan kredit adalah jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank. Penelitian ini nantinya akan memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank

terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membuat kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



D. Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk rumusan masalah penelitian, yang diberikan dalam bentuk kalimat pernyataan. Karena jawaban yang ditawarkan hanya berdasarkan keyakinan yang sesuai, bukan fakta empiris yang dikumpulkan dari data atau kuesioner, hal ini sedang ditegaskan.

Berdasarkan pengertian hipotesis di atas, maka penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Jaminan rasa aman berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.
2. Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

3. Reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.
4. Jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini tergolong penelitian bersifat kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang dilihat dari fenomena kehidupan sehari-hari manusia yang biasa disebut sebagai variabel. Pendekatan kuantitatif biasanya dibuat berdasarkan teori objektif dengan tujuan untuk mengukur derat pengaruh antara variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah jaminan rasa aman, aksesibilitas, reputasi bank dan keputusan mengambil kredit.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank BTN KC Medan, yang beralamat di Jl. Pemuda No.10 A, A U R, Kec, medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara, Koed Pos 20151, Telepon: 614149777.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai sejak Maret 2021 sampai dengan selesai. Berikut dapat dilihat tabel jadwal penelitian yaitu:

Tabel 3.1 Tabel Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
		2021	2021	2021	2021	2021	2021
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan Proposal						
3	Seminar Proposal						
4	Perbaikan/Acc Proposal						
5	Pengolahan Data						
6	Penyusunan Skripsi						
7	Bimbingan Skripsi						
8	Sidang Meja Hijau						

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

C. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

Populasi adalah bagian dari keseluruhan jumlah atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian akan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang memiliki tabungan di Bank BTN KC Medan dengan jumlah 120 responden.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki populasi yang digunakan untuk penelitian. Agar supaya penelitian ini dapat memberikan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil, dan mengingat jumlah populasi hanya 120 orang, maka dalam penelitian ini mengambil seluruh populasi yaitu sampling jenuh (sensus), dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, jenis penelitian ini adalah jenis data ini yaitu data yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat

dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui wawancara dan kuisioner.
2. Data sekunder yaitu data pendukung dari data yang diperoleh melalui studi dokumentasi pada perusahaan yang diteliti dan studi pustaka melalui buku-buku manajemen yang berhubungan dengan penelitian.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dipilih peneliti untuk diteliti sehingga informasi dapat dikumpulkan dan ditarik kesimpulan (Sujarweni, 2014). Berdasarkan hubungannya, variabel dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah jaminan rasa aman (X1), aksesibilitas (X2) dan reputasi bank (X3).

b. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan mengambil kredit (Y).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini, operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Deskripsi Indikator	Skala
1.	Jaminan Rasa Aman (X_1)	Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan. (Sri, 2018)	1. Karyawan yang terpercaya. 2. Perasaan aman dalam melakukan transaksi terhadap karyawan penyedia jasa. 3. Karyawan yang selalu bersikap sopan kepada nasabah. 4. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah. (Tjiptono, 2014)	1. Saya merasa aman karena Bank BTN KC Medan adalah Bank Badan Usaha Miliki Negara (BUMN). 2. Saya tidak khawatir untuk mengambil kredit di Bank BTN Kc Medan karena telah dijamin pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). 3. Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di Bank BTN KC Medan. 4. Rasa aman akan meyakinkan saya untuk mengambil kredit di Bank BTN KC Medan. (Peneliti, 2021)	Likert
2.	Aksesibilitas (X_2)	Komponen yang sangat penting dalam perjalanan adalah aksesibilitas atau kelancaran perpindahan seseorang untuk menuju suatu tempat ke tempat lainnya. (Sammeng dalam Seci, 2019)	1. Akses Informasi Pelayanan 2. Akses Kemudahan Transaksi 3. Kesepakatan Kedua Belah Pihak (Peneliti, 2021)	1. Saya mendapatkan penawaran bunga menarik dari Bank BTN KC Medan. 2. Fasilitas M-Banking dan Mesin ATM Bank BTN tersebar di banyak wilayah yang dapat memberikan kemudahan pada saya dalam bertransaksi. 3. Proses pengajuan kredit yang cepat meyakinkan saya untuk mengambil kredit di Bank BTN KC Medan. (Peneliti, 2021)	Likert
3.	Reputasi Bank (X_3)	Reputasi merupakan perwujudan dari pengalaman seseorang	1. Kredibilitas pemilik dan perusahaan terkait 2. Transparansi	1. Saya mengetahui Bank BTN KC Medan melalui keluarga/teman/kelompok tertentu. 2. Saya memilih Bank BTN	

		dengan produk, ataupun pelayanan yang mereka dapatkan. (Rani, 2012)	informasi keuangan 3. Jumlah dan tingkat penggunaan nasabah atas produk yang ditawarkan 4. Pelayanan yang disediakan (Peneliti, 2021)	KC Medan karena citra yang dimiliki sangat baik dimata masyarakat. 3. Saya memilih Bank BTN KC Medan karena pengalaman kerjanya yang tidak terpengaruh pada saat krisis. 4. Bank BTN KC Medan memberikan penawaran kredit yang mudah dan sederhana. (Peneliti, 2021)	<i>Likert</i>
4.	Keputusan Mengambil Kredit (Y)	Pengertian keputusan nasabah dalam mengambil kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank. (Philip Kotler, 2011)	1. Persepsi melihat kinerja/ <i>Perfor mance</i> karyawan. 2. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan. 3. Penyediaan informasi pada saat diminta. 4. Pertimbangan pelayanan. (Kotler, 2011)	1. Saya tertarik mengambil kredit di Bank BTN KC Medan berdasarkan pengalaman keluarga/teman/kelompok tertentu. 2. Saya tertarik dengan promosi pengambilan kredit yang ditawarkan Bank BTN KC Medan. 3. Saya tertarik mengambil kredit di Bank BTN KC Medan karena sesuai dengan kebutuhan. 4. Saya akan mengambil kredit jika saya mampu untuk membayar tagihan yang ditetapkan. (Peneliti, 2021)	<i>Likert</i>

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan tiga cara yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Dalam penelitian ini dilakukan proses wawancara yaitu

peneliti mewawancarai nasabah yang ingin mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

2. Kuisisioner (*Questioner*)

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Daftar pertanyaan dalam kuisisioner ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh data berkaitan dengan jaminan rasa aman, aksesibilitas, reputasi bank dan keputusan mengambil kredit.

3. Dokumentasi

Peneliti membaca literatur-literatur dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan sumber daya manusia terutama masalah yang berkaitan dengan jaminan rasa aman, aksesibilitas, reputasi bank dan keputusan mengambil kredit.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data sering dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut adalah penjelasannya.

a. Uji Validitas

Tingkat ketelitian alat ukur penelitian tentang isi atau makna sebenarnya yang diukur disebut sebagai uji validitas. Validitas ini akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang tinggi antara data yang diperoleh dengan asumsi kita tentang pengukuran (Rusiadi et. al 2014).

Untuk menganalisis pertanyaan, perlu dilakukan uji validitas setiap item pertanyaan, yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total, yang merupakan penjumlahan skor setiap item Sugiyono (Rusiadi et. al 2014).

Minimal untuk memenuhi persyaratan adalah untuk menentukan apakah setiap pertanyaan valid dengan membandingkannya dengan r -kritis = 0,30 Sugiyono dalam (Rusiadi et. Al, 2014). Butir soal dinyatakan tidak valid jika korelasi antar butir soal dengan skor total kurang dari 0,30. Namun, jika r_{xy} lebih besar dari r -tabel, maka dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tingkat akurasi, presisi, atau akurasi yang ditampilkan oleh alat pengukur disebut sebagai keandalan. Secara internal, tes dapat dilakukan dengan memeriksa konsistensi item-item yang ada (Umar, 2008). (Rusiadi et. Al, 2014). Ketika respon seseorang terhadap suatu kuisisioner konsisten, item tersebut dikatakan reliabel atau reliabel. *Cronbach Alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan apakah kuesioner dapat diandalkan atau tidak. Jika *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60, kuesioner dikatakan reliabel; jika sama dengan atau kurang dari 0,60, dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2016).

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum menyelesaikan analisis regresi, kelayakan model Regresi Berganda terlebih dahulu diverifikasi untuk memastikan bahwa perkiraan tidak bias, dan kemudian berbagai uji asumsi standar, seperti:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diselidiki terdistribusi secara teratur. Tujuan uji normalitas adalah untuk melihat apakah

data dalam penelitian berdistribusi normal kembali baik dengan metode multivariat maupun univariat. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menentukan normalitas data (Ghozali, 2016)

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah regresi menemukan korelasi yang kuat atau tinggi antara variabel independen. Aplikasi Tolerance Value dan VIF (dari output komputer SPSS for Windows 10.0) dapat digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas. Nilai tolerance lebih besar dari 0.1 (> 0.1) dan VIF lebih kecil dari 10. Ini adalah variabel yang menghasilkan multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat persamaan varians dari residual satu pengamatan ke residual pengamatan yang lain dalam suatu model regresi. Grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (Z_{pred}) dan nilai residual dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas (SRESID). Tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model homoskedastisitas, karena kenaikan nilai variabel dependen pada sumbu X diikuti dengan peningkatan residual (Ghozali, 2016).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk melihat apakah ada hubungan antara *confounding error* pada periode t dan error pada periode t-1 pada model regresi linier (sebelumnya). Uji Durbin-Watson merupakan salah satu teknik formal yang paling sering digunakan untuk mendeteksi autokorelasi (Ghozali, 2016). Kriteria

berikut digunakan untuk menentukan apakah gejala autokorelasi ada atau tidak ada:

- 1) Bila nilai DW terletak antara batas atau *upper bond* (du) dan $(4-du)$, maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- 2) Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah atau *lower bond* (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- 3) Bila nilai DW lebih besar dari pada $(4-dl)$, maka koefisien autokorelasi lebih kecil dari pada nol, berarti ada autokorelasi negatif.

Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara $(4-du)$, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel terikat (Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank) digunakan untuk menilai pengaruh atau keterkaitan antara variabel bebas (Keputusan Mengambil Kredit). Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan *software SPSS for Windows*. Persamaan regresi akan digunakan untuk menilai model hubungan variabel:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan Mengambil Kredit

X₁ = Jaminan Rasa Aman

X₂ = Aksesibilitas

X₃ = Reputasi Bank

a = Konstanta

- b = Koefisien Prediktor
 € = *Error Term*/Tingkat Kesalahan

4. Uji Hipotesis

Pengujian dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak *Statiscal Product and Service and service Solution* (SPSS Versi 23.0).

a. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F adalah alat untuk menguji variabel independen secara bersama terhadap variabel dependennya untuk meneliti apakah model dari penelitian tersebut sudah fit (sesuai) atau tidak. Menggunakan rumusan statistic sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-r^2)/(N-K-1)}$$

Dimana:

- R^2 = Koefisien Korelasi Ganda
 K = Jumlah Variabel Indenden
 N = Jumlah Anggota Sampel

Kriteria pengujian dengan menggunakan uji simultan atau uji F adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti ada pengaruh secara serentak dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti tidak ada pengaruh secara serentak dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen,

dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Rumus menghitung Uji t yaitu:

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

Keterangan:

t = Uji pengaruh parsial

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

Kriteria untuk mengambil keputusan adalah sebagai berikut:

1) Jika angka signifikan $\geq 0,05$, maka H_0 diterima.

2) Jika angka signifikan $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak.

Apabila H_0 diterima, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan sebaliknya apabila H_0 ditolak, maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah metrik yang menunjukkan seberapa baik model dapat menjelaskan varians dari variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa dalam suatu model atau berapa banyak variabel independen yang digunakan untuk menjelaskan variabel dependen (Rusiadi, dkk, 2014). Penggunaan koefisien determinasi memiliki kelemahan karena dapat dikaitkan dengan jumlah variabel independen dalam variabel model. R^2 akan tumbuh dengan setiap tambahan variabel independen, terlepas dari

apakah penelitian ini menggunakan Adjusted R2 seperti yang dianjurkan oleh banyak peneliti. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$D = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan untuk menggambarkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin kuat, sedangkan determinan (R^2) semakin kecil dan mendekati 0, yang berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin berkurang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Bank BTN KC Medan

Pemerintah Hindia Belanda mendirikan Bank Pasar Pos dengan Koninkjik Besluit No. 27 pada tanggal 16 Oktober 1897, dengan tujuan mengajarkan masyarakat untuk menabung. Pos Bank Paar terus eksis dan berkembang hingga tahun 1939, saat itu tercatat telah memiliki empat cabang di Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makassar. Invasi Jerman ke Belanda pada tahun 1940 menghambat operasinya, mengakibatkan penarikan tabungan yang signifikan dalam waktu singkat (buru-buru). Namun, pada tahun 1941, keuangan Posts Paar Bank membaik. Hindia Belanda menyerah kepada pemerintah Jepang tanpa syarat pada tahun 1942. Jepang menghentikan operasi Post Market Bank dan mendirikan Tyokin Kyoku, sebuah bank tabungan yang mencoba menarik dana dari masyarakat umum.

Bapak Darmosoetanto diilhami oleh proklamasi kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 untuk memulai penyerahan Tyokin Kyoku dari Pemerintah Jepang kepada Pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos. Tugas awalnya adalah menukar uang tunai Jepang dengan ORI, namun usahanya berumur pendek karena serangan Belanda (Desember 1946) memaksa semua kantor, termasuk kantor cabang Kantor Tabungan Pos, tutup sampai tahun 1949. Pada tahun 1949, Kantor Tabungan Pos ditutup. dibuka kembali, dan nama Kantor Tabungan diubah. Nama pekerjaan telah diubah

menjadi Bank Tabungan RI. Sejak tahun 1950, beberapa peristiwa sejarah telah terjadi, namun yang paling signifikan dalam sejarah Bank Tabungan Negara (BTN) adalah dikeluarkannya Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950, tanggal 9 Februari 1950 yang berubah nama "Pos Paar Bank " menjadi "Bank Tabungan Negara" berdasarkan Staatsbalt No. 295. Departemen keuangan utama ditempatkan di bawah menteri urusan Bank Sentral pada tahun 1941, dan menjadi Bank Tabungan Pos. Hari dan tanggal BTN direncanakan pada tanggal 9 Februari 1950. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1953, menurut undang-undang darurat, mengukuhkan nama Bank Tabungan Pos. Perpu No. 4 Tahun 1964, tanggal 23 Juni 1963, digunakan untuk mengubah nama Bank Tabungan Pos menjadi BTN, yang kemudian diperkuat dengan UU No. 2 Tahun 1964, tanggal 25 Mei 1964.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 1968, diundangkan 19 Desember 1968, mengukuhkan status BTN sebagai Bank Tabungan Negara; sebelumnya (dari tahun 1964), BTN dikenal sebagai BNI unit V. (lima). Jika tugas pokok Bank Paar Pos (1897) kepada BTN (1968) adalah bergerak dalam lingkup perhimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka BTN ditambah dengan tugasnya memberikan pelayanan hipotek pada tahun 1974, dan untuk pertama kalinya, KPR dibagikan pada 10 Desember yang diperingati sebagai Hari KPR BTN.

Bentuk hukum BTN diubah lagi pada tahun 1992, dengan diterbitkannya PP No. 24 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 Tahun 1992, bentuk hukum Bank Tabungan Negara diubah menjadi Perseroan . Sejak nama Bank Tabungan Negara diubah menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) dengan singkatan Bank BTN, bank tersebut dikenal sebagai Bank BTN (Persero). Berdasarkan penelitian Price Waterhouse Coopers,

pemerintah menetapkan Bank BTN (Persero) sebagai bank umum dengan fokus pembiayaan rumah tanpa subsidi dalam surat Menteri BUMN No. 5544/MMBU/2002. Organisasi berfungsi sebagai wadah kegiatan terencana yang dilakukan dengan bekerja sama secara sadar dengan individu-individu yang terlibat dalam hubungan formal dan urutan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

a. Visi dan Misi Bank BTN KC Medan

Visi Bank BTN KC Medan adalah, “Menjadi bank terkemuka dalam pembiayaan perumahan”.

Selain visi Bank BTN KC Medan juga memiliki misi. Adapun misi dari Bank BTn KC Medan adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
- 2) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- 3) Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- 4) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *shareholder value*.
- 5) Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

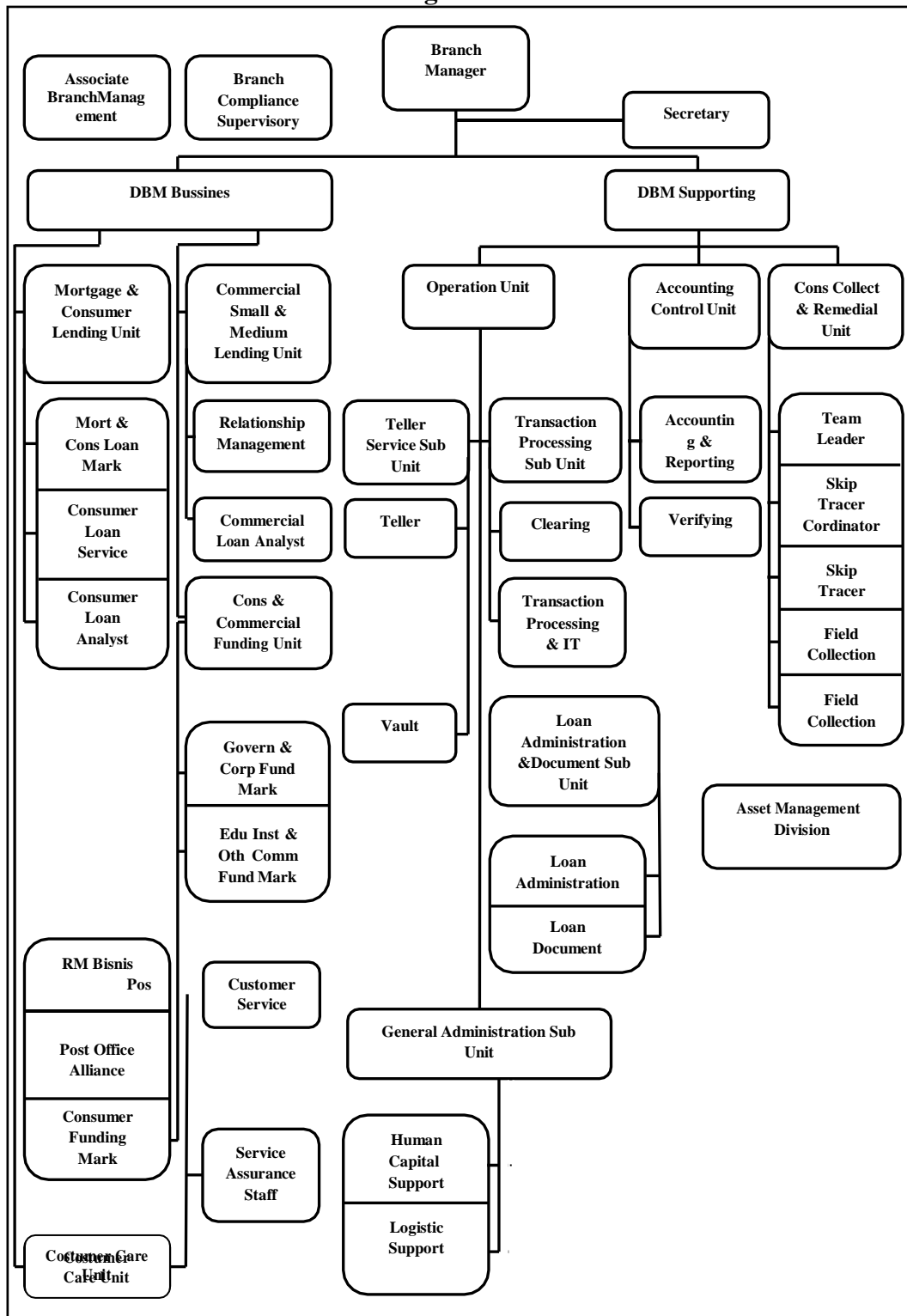
b. Struktur Organisasi Bank BTN KC Medan

Sebuah perusahaan yang besar maupun kecil tentunya sangat memerlukan adanya struktur organisasi perusahaan, yang menerangkan kepada seluruh

karyawan untuk mengerti apa tugas dan batasan-batasan tugasnya, kepada siapa ia bertanggung jawab sehingga pada akhirnya aktifitas akan berjalan secara sistematis dan terkoordinir. Oleh sebab itu, pimpinan cabang sebagai orang yang bertanggungjawab atas kelangsungan hidup organisasi/perusahaan, haruslah mampu mengkoordinasikan seoptimal mungkin, khususnya terhadap seluruh sumber daya manusia yang ada didalam baik secara vertikal, horizontal, maupun lateral.

Berikut adalah gambar struktur organisasi dari Bank BTN KC Medan dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC Medan



Sumber: Bank BTN KC Medan (2021)

c. Uraian Tugas

Sehubungan dengan penelitian ini, lingkup *default* berada pada divisi kredit Bank BTN KC Medan. Berikut adalah uraian tugas dari masing-masing divisi pada Bank BTN KC Medan:

1) *Branch Manager*

Tugas dan wewenang pada jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya.
- b) Melakukan koordinasi pencapaian target kredit, dana dan jasa termasuk evaluasi secara periodik.
- c) Menciptakan iklim kerja yang kondusif.
- d) Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

2) *Deputi Branch Manager Supporting*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan terselenggaranya fungsi operasional di kantor cabang.
- b) Memastikan terselenggaranya fungsi *accounting* dan *control* di kantor cabang.
- c) Memastikan terselenggaranya fungsi *collection* dan *woekout* di kantor cabang.
- d) Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

3) *Deputi Branch Manager Consumer*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan kredit konsumen termasuk evaluasi secara periodik.
- b) Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana dan kredit konsumen.
- c) Menciptakan iklim kerja yang kondusif.
- d) Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

4) *Deputi Branch Manager Comercial*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidangnya.
- b) Melakukan koordinasi pencapaian target dan dana kredit komersial termasuk evaluasi secara periodik.
- c) Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- d) Membina hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operational dan bisnis bank.

5) *Montage and Consumer Lending Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Pencapaian target marketing dan realisasi kredit konsumen (*mortgage and consumer lending*).
- b) Pembuatan laporan hasil pencapaian target kredit konsumen.
- c) Melakukan koordinasi pelaksanaan proses bisnis kredit konsumen di kantor cabang yang efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang

berlaku.

6) *Accounting Control Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan keakurasian dan ketetapan laporan keuangan kantor cabang dan kancapem.
- b) Bertanggung jawab atas pencapaian laporan keuangan kantor cabang.
- c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kontrol dan laporan penyelesaian pengaduan nasabah.
- d) Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

7) *Verifying*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab dalam mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan internal dan eksternal.
- b) Melakukan kontrol atas penyelesaian pengaduan nasabah.
- c) Menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah di kantor pusat.
- d) Melakukan pengawasan terhadap operasional pengelolaan kas dan inventaris kantor cabang dan jaringan kantor dibawahnya.

8) *Consumer Loan Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab atas usulan rencana pencapaian target kredit konsumen.

- b) Bertanggungjawab atas pelaksanaan program pemasaran dan penjualan untuk pencapaian target kredit konsumen.
- c) Bertanggung jawab atas tercapainya target kredit konsumen.
- d) Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

9) *Relationship Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Bertanggung jawab atas tercapainya target kredit komersil.
- c) Bertanggung jawab meningkatkan hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah.
- d) Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

10) *Consumer Loan Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab atas pelayanan kredit konsumen.
- b) Bertanggung jawab atas kelengkapan data permohonan kredit konsumen.
- c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan *Quality service level*.
- d) Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

11) *Consumer Loan Analyst*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab menghasilkan kredit konsumen yang berkualitas.

- b) Bertanggung jawab atas *Quality service level* (QSL).
- c) Membina hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
- d) Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

12) *Comercial Loan Analyst*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menghasilkan kredit komersial yang berkualitas.
- b) Merekap data aplikasi kredit komersial pada sistem.
- c) Melakukan analisa kredit komersial.
- d) Memastikan proses administrasi dan dokumentasi kredit sesuai dengan ketentuan.

13) *Transaction Processing Sub Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a) Melakukan *supervise* atas kebenaran proses *maintance* KPR , *non-KPR*, dan kredit umum.
- b) Melakukan *supervise* atas kebenaran proses biaya pra realisasi dan blokir saldo rekening.
- c) Melakukan *supervise* atas kebenaran proses inkaso rupiah, administrasi transfer valas (*telegraphic transfer*), Kiriman Uang (KU) transaksi ATM, RTGS, *inventory* surat berharga dan transaksi lainnya.

14) *Loan Administration and Document Sub Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan *supervise* dan memeriksa proses rekonsiliasi SL-GL yang terkait

dengan *loan administration*.

- b) Melakukan *supervise* dan memeriksa proses pemeliharaan master ID kolektor untuk membayar kolektif KPR kemudian menginformasikan ke unit kerja terkait untuk ditindak lanjuti.
- c) Melakukan *supervise* dan memeriksa proses *maintance* dalam rangka restrukturisasi kredit di sistem (*loan funding maintance*).

15) *Loan Administration*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan OTS (kelayakan usaha dan penghasilan) calon debitur.
- b) Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan taksasi nilai dan kehandalan agunan (LPA atau melalui jasa appraisal).
- c) Bertanggungjawab terhadap proses pengelolaan pencairan dana jaminan dan *maintance* data.

16) *Loan Document*

Adapun tugas dan wewenang dari tugas ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab terhadap penatausahaan, penyusunan dan penyimpanan kredit.
- b) Bertanggungjawab terhadap penatausahaan dokument kredit di sistem (*document tracking*).
- c) Bertanggungjawab terhadap pelayanan pengambilan, peminjaman, dan pengembalian dokument kredit.

17) *Accounting Control Unit Head*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan keakurasian dan ketetapan laporan keuangan dan kantor cabang pembantu.
- b) Memastikan ketaatan kantor cabang dan kacamata terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.
- c) Memastikan pengelolaan pengarsipan bukti dasar, transaksi dan *listing* dilakukan dengan tertib dan benar.
- d) Bertanggungjawab atas keakuratan jurnal GL-GL dan *approval* atas jurnal tersebut.
- e) Bertanggungjawab atas pelaksanaan administrasi branch *security officer*.

18) *Accounting and Reporting*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab terhadap rekonsiliasi.
- b) Bertanggungjawab terhadap penyelesaian suspense dan selisih akibat sistem.
- c) Melaksanakan pembuatan dan penyampaian laporan keuangan dan laporan manajemen kantor cabang.
- d) Melaksanakan penatausahaan maplog (bukti dasar) di kantor cabang.

19) *Customer Loan Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan adanya efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan.
- b) Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh pelayanan dengan kualitas pelayanan yang prima mulai dari permohonan kredit sampai dengan akad kredit.
- c) Memastikan bahwa semua prosedur dijalankan dengan benar.

20) *AMD 3-Head (Asset Management Division)*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab dalam merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan *asset management* seperti penyelesaian kredit bermasalah.

21) *Cons Collect and Remedial Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Mengkoordinasi, Mengelola, dan mengevaluasi aktivitas penagihan, restrukturisasi dan penyelesaian kredit yang menjadi kewenangannya.
- c) Mengelola dan mengendalikan resiko yang berada dalam lingkup kerjanya.
- d) Membina hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

22) *Team Leader*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan aktifitas *File Collector*.
- c) Menciptakan iklim kerja yang kondusif.
- d) Menerapkan pelaksanaan GCG (*Good Corporate Governance*) di unit kerjanya.

- e) Memastikan proses administrasi dan pelaporan yang tertib di lingkup kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

23) *Skip Tracer Coordinator*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Mengelola, mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan aktifitas *Skip Tracer*.
- c) Merealisasi penyempurnaan/perbaikan kinerja pada unit yang di pimpinnya.

24) *Skip Tracer*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal dalam unit kerjanya.
- c) Memastikan proses administrasi dan pelaporan yang tertib di lingkup kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

25) *Flied Collector*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

- b) Memperbaiki kualitas portofolio kredit dengan efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya rencana kerja dan anggaran tahunan sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
- c) Mengelola dan mengendalikan resiko yang berada dalam lingkup kerjanya. Membina hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
- d) Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

26) *Collection Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Memperbaiki kualitas portofolio kredit dengan efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya rencana kerja dan anggaran tahunan sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
- c) Mengelola dan mengendalikan resiko yang berada dalam lingkup kerjanya.
- d) Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.
- e) Membina hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
- f) Mengusulkan dan melaporkan kebutuhan serta penggunaan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g) Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

- h) Melaksanakan fungsi-fungsi lain dalam lingkup pekerjaanya jika ada perubahan/penambahan.

2. Karakteristik dan Frekuensi Jawaban Responden

a. Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner pada nasabah Bank BTN KC Medan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengambil kredit pada Bank BTN KC Medan. Dari kuisisioner yang disebar maka diperoleh hasil karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	72	60 %
2.	Perempuan	48	40 %
Jumlah		120	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 72 responden (60%), sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (40%). Dalam hal ini laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan karena rata-rata yang memiliki pekerjaan tetap dan memiliki penghasilan cukup adalah laki-laki, selain itu laki-laki lebih dinilai memungkinkan untuk pengambilan kredit jangka panjang.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	26 s.d 30 Tahun	60	50%
2	31 s.d 40 Tahun	42	35 %
3	> 40 Tahun	18	15 %
Jumlah		120	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa usia pegawai yang berusia 26-30 tahun (50%) yaitu sebanyak 60 pegawai. Kemudian usia 31-40 tahun (42%) sebanyak 42 pegawai, dan usia diatas 40 tahun (18%) sebanyak 18 orang pegawai. Responden yang dominan mengambil kredit adalah usia 26-30 tahun. Dinilai dari usia responden maka yang lebih dominan adalah usia 26 sampai dengan 30 tahun, dimana pada usia tersebut dapat dikatakan seseorang bekerja secara produktif untuk mendapati penghasilan dan usia tersebut juga dinilai lebih menjamin dalam pengambilan kredit jangka panjang.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Lajang/Gadis	30	25 %
2.	Menikah	90	75 %
Jumlah		120	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Sarjana (34,17%%) dengan jumlah responden sebanyak 41 responden, yang memiliki pendidikan SMP (0,0%) dengan jumlah responden sebanyak 5 responden, tingkat pendidikan SMA (27,5%) yaitu sebanyak 33 responden, kemudian tingkat pendidikan Master (15%) yaitu sebanyak 18 responden. Pada tingkat pendidikan yang lebih dominan adalah pendidikan sarjana. Responden yang memiliki pendidikan sarjana adalah responden yang memiliki pekerjaan tetap dan penghasilan yang cukup.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	SMP	0	0,0 %
2	SMA	38	31,6 %
3	DIPLOMA	23	19,17 %
4	SARJANA	41	34,16 %
5	MASTER	18	15 %
Jumlah		120	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Sarjana (34,17%) dengan jumlah responden sebanyak 41 responden, yang memiliki pendidikan SMP (0,0%) dengan jumlah responden sebanyak 5 responden, tingkat pendidikan SMA (27,5%) yaitu sebanyak 33 responden, kemudian tingkat pendidikan Master (15%) yaitu sebanyak 18 responden.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	< Rp. 1.000.000	0	0,0 %
2	Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	0	0,0 %
3	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	19	15,8 %
4	Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000	33	27,5 %
5	> Rp. 4.000.000	68	56,7 %
Jumlah		120	100 %

Sumber: Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa, 68 responden atau sebanyak 56,7% mempunyai penghasilan > Rp. 4.000.000-, dimana mayoritas dari nasabah berada pada pendapatan yang cukup terbilang produktif untuk pengambilan kredit. Dilihat dari segi pendapatan responden maka dominan responden memiliki pendapatan > Rp. 4.000.000. Dimana pada taraf pendapatan tersebut dapat memungkinkan nasabah mampu membayar kredit yang akan diajukan.

b. Frekuensi Jawaban Responden

Setiap pertanyaan yang diberikan hanya memiliki lima buah alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden, dimana setiap pertanyaan memiliki

bobot nilai dalam skala *Likert*, yaitu:

Rata-Rata	Keterangan
1,00 – 1,80	Tidak Baik
1,81 – 2,60	Kurang Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Hasil penyebaran kuesioner diperoleh berbagai ragam jawaban dari responden untuk masing-masing pertanyaan. Oleh karena itu, setiap pertanyaan memiliki frekuensi jawaban yang diperoleh dari responden. Berikut adalah Frekuensi jawaban yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan:

Tabel 4.6 Karyawan bank BTN memiliki kecakapan dalam melayani nasabah (X1.1)

Pernyataan X1.1					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Tidak Setuju	3	2,5	2,5	2,5
	Ragu-Ragu	13	10,8	10,8	39,7
	Setuju	36	30,0	30,0	56,1
	Sangat Setuju	66	55,0	55,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,1053			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 66 orang responden (55,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X1.1. 36 orang responden (30,0%) memberikan jawaban setuju, 13 orang responden (10,8%) memberikan jawaban ragu-ragu, 3 orang responden (2,5%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 2 orang responden (1,7%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan X1.1 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,1053 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.7 Saya mampu memahami informasi yang diberikan karyawan bank dengan kalimat yang jelas (X1.2)

Pernyataan X1.2					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Tidak Setuju	7	5,8	5,8	5,8
	Ragu-Ragu	2	1,7	1,7	30,9
	Setuju	38	31,6	31,6	61,6
	Sangat Setuju	71	59,2	59,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,0877			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 71 orang responden (59,2%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X1.2. 38 orang responden (31,6%) memberikan jawaban setuju, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban ragu-ragu, 7 orang responden (5,8%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 2 orang responden (1,7%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan X1.2 dengan rata-rata jawaban sebesar 4,0877 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.8 Karyawan bank BTN paham dengan jelas peraturan tata krama yang diberlakukan bank dalam melayani nasabah (X1.3)

Pernyataan X1.3					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Ragu-Ragu	5	4,2	4,2	35,2
	Setuju	41	34,1	34,1	63,1
	Sangat Setuju	72	60,0	60,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,1579			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 71 orang responden (60,0%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X1.3. 41 orang responden (34,1%) memberikan

jawaban setuju, 5 orang responden (4,2%) memberikan jawaban ragu-ragu, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban tidak setuju, dan tidak ada seorompok responden (0,0%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan X1.3 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,1579 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.9 Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan bank dalam menjawab semua pertanyaan saya (X1.4)

Pernyataan X1.4					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2,5	2,5	2,5
	Tidak Setuju	3	2,5	2,5	2,5
	Ragu-Ragu	6	5,0	5,0	33,6
	Setuju	45	37,5	37,5	61,4
	Sangat Setuju	63	52,5	52,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,0175			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 63 orang responden (52,5%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X1.4. 45 orang responden (37,5%) memberikan jawaban setuju, 6 orang responden (5,0%) memberikan jawaban ragu-ragu, 3 orang responden (2,5%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 3 responden (2,5%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan X1.4 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0175 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.10 Karyawan bank BTN memberikan pengenalan produk jasa keuangan yang dimiliki kepada nasabah secara keseluruhan (X2.1)

Pernyataan X2.1					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	4,1	4,1	4,1
	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Ragu-Ragu	6	5,0	5,0	34,1
	Setuju	44	36,7	36,7	60,1
	Sangat Setuju	63	52,5	52,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,2807			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 63 orang responden (52,5%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X2.1. 44 orang responden (36,7%) memberikan jawaban setuju, 6 orang responden (5,0%) memberikan jawaban ragu-ragu, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 5 responden (4,1%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan X2.1 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,2807 yang menunjukkan kategori.

Tabel 4.11 Fasilitas M-Banking dan Mesin ATM Bank BTN tersebar di banyak wilayah yang dapat memberikan kemudahan pada nasabah dalam bertransaksi (X2.2)

Pernyataan X2.2					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Ragu-Ragu	2	1,7	1,7	17,5
	Setuju	69	57,5	57,5	82,5
	Sangat Setuju	49	47,8	47,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		3,7368			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 49 orang responden (47,8%) yang memberikan jawaban

sangat setuju terhadap pertanyaan X2.2. 69 orang responden (57,5%) memberikan jawaban setuju, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban ragu-ragu, 0 orang responden (0,0%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 0 responden (0,0%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan X2.2 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7368 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.12 Saya merasa puas dengan perjanjian kontrak yang di tawarkan pihak bank BTN (X2.3)

		Pernyataan X2.3			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	0,8	0,8	0,8
	Tidak Setuju	4	3,3	3,3	3,3
	Ragu-Ragu	8	6,7	6,7	13,4
	Setuju	74	61,7	61,7	82,5
	Sangat Setuju	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		3,7018			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 60 orang responden, terdapat 33 orang responden (27,5%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X2.3. 74 orang responden (61,7%) memberikan jawaban setuju, 8 orang responden (6,7%) memberikan jawaban ragu-ragu, 4 orang responden (3,3%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya terdapat 1 orang responden (0,8%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan X2.3 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7018 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.13 Pimpinan Bank BTN memiliki kualitas baik sehingga mampu menimbulkan kepercayaan pada nasabah (X3.1)

Pernyataan X3.1					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Tidak Setuju	4	3,3	3,3	3,3
	Ragu-Ragu	17	14,2	14,2	31,8
	Setuju	26	21,6	21,6	63,2
	Sangat Setuju	71	59,2	59,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,0000			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 71 orang responden (59,2%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X3.1. 26 orang responden (21,6%) memberikan jawaban setuju, 17 orang responden (14,2%) memberikan jawaban ragu-ragu, 4 orang responden (3,3%) memberikan jawaban tidak setuju, sisanya 2 responden (1,7%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan X3.1 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0000 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.14 Kesepakatan kredit yang diberikan pihak bank BTN sangat jelas dan terbuka (X3.2)

Pernyataan X3.2					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	0,7	0,7	0,7
	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Ragu-Ragu	6	5,0	5,0	32,7
	Setuju	29	24,2	24,2	64,9
	Sangat Setuju	82	68,4	68,4	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,0526			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 82 orang responden (68,4%) yang memberikan jawaban

sangat setuju terhadap pertanyaan X3.2. 29 orang responden (24,2%) memberikan jawaban setuju, 6 orang responden (5,0%) memberikan jawaban ragu-ragu, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 1 responden (0,7%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan X3.2 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0526 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.15 Saya tertarik untuk mengambil kredit di Bank BTN dengan produk yang ditawarkan (X3.3)

Pernyataan X2.6					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Ragu-Ragu	11	9,1	9,1	28,4
	Setuju	20	16,7	16,7	71,6
	Sangat Setuju	89	74,2	74,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,1053			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 89 orang responden (74%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X2.6. 20 orang responden (33,3%) memberikan jawaban setuju, 4 orang responden (7,0%) memberikan jawaban ragu-ragu, 4 orang responden (7,0%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 3 orang responden (5,3%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan X2.6 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,1053 yang menunjukkan kategori baik dan mengindikasikan setiap karyawan selalu datang tepat waktu dalam bekerja.

Tabel 4.16 Karyawan bank mampu mengatasi semua kendala yang dihadapi nasabah (X3.4)

Pernyataan Y.1					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	0,8	0,8	0,8
	Tidak Setuju	1	0,8	0,8	0,8
	Ragu-Ragu	7	5,9	5,9	32,8
	Setuju	30	25,0	25,0	65,6
	Sangat Setuju	81	67,5	67,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,0702			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 81 orang responden (67,5%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan X3.4. 30 orang responden (25,5%) memberikan jawaban setuju, 7 orang responden (5,9%) memberikan jawaban ragu-ragu, 1 orang responden (0,8%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 1 responden (0,8%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan X3.4 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0702 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.17 Karyawan bank BTN sangat cekatan dalam melayani nasabah (Y.1)

Pernyataan Y.1					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Ragu-Ragu	4	3,3	3,3	38,6
	Setuju	62	51,7	51,7	61,4
	Sangat Setuju	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		3,9649			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 54 orang responden (45,0%) yang memberikan jawaban

sangat setuju terhadap pertanyaan Y.1. 62 orang responden (51,7%) memberikan jawaban setuju, 4 orang responden (3,3%) memberikan jawaban ragu-ragu, 0 orang responden (0,0%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 0 responden (0,0%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden sangat setuju dengan pertanyaan Y.1 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,9649 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.18 Saya sangat tertarik untuk mengambil kredit karena tingkat suku bunga yang ditawarkan Bank BTN (Y.2)

Pernyataan Y.2					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Ragu-Ragu	7	5,8	5,8	40,4
	Setuju	66	55,0	55,0	57,9
	Sangat Setuju	45	37,5	37,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		3,7193			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 45 orang responden (37,5%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan Y.2. 66 orang responden (55,0%) memberikan jawaban setuju, 7 orang responden (5,8%) memberikan jawaban ragu-ragu, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 0 orang responden (0,0%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan Y.2 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7193 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.19 Karyawan bank memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan dari nasabah (Y.3)

Pernyataan Y.3					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	2	1,7	1,7	1,7
	Ragu-Ragu	15	12,5	12,5	28,1
	Setuju	72	60,0	60,0	70,2
	Sangat Setuju	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		3,7544			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 31 orang responden (25,8%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan Y.3. 72 orang responden (60,0%) memberikan jawaban setuju, 15 orang responden (12,5%) memberikan jawaban ragu-ragu, 2 orang responden (1,7%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 0 responden (0,0%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan Y.3 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 3,7544 yang menunjukkan kategori baik.

Tabel 4.20 Saya menyanggupi seluruh persyaratan yang diberikan Bank BTN dalam pengambilan kredit (Y.4)

Pernyataan Y.4					
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Tidak Setuju	0	0,0	0,0	0,0
	Ragu-Ragu	5	4,2	4,2	33,0
	Setuju	27	22,5	22,5	67,0
	Sangat Setuju	88	73,3	73,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	
Rata-Rata		4,0000			

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 120 orang responden, terdapat 88 orang responden (73,3%) yang memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan Y.4. 27 orang responden (22,5%) memberikan

jawaban setuju, 5 orang responden (4,2%) memberikan jawaban ragu-ragu, 0 orang responden (0,0%) memberikan jawaban tidak setuju, dan sisanya 0 responden (0,0%) yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Sehingga sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan Y.4 dengan rata-rata jawaban dari responden sebesar 4,0000 yang menunjukkan kategori baik.

3. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan penyebaran kuisioner kepada seluruh nasabah yang mengambil kredit pada Bank BTN KC Medan, Kuisioner disebarakan kepada 120 responden dengan memberikan 15 butir pertanyaan yang dibagi menjadi 4 variabel yaitu Jaminan Rasa Aman (X1), Aksesibilitas (X2), Reputasi Bank (X3) dan Keputusan Mengambil Kredit (Y) untuk menguji valid dan reliabelnya seluruh pernyataan tersebut. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kaminan Rasa Aman (X1)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X1.1	0.531	0.149	Valid
2	X1.2	0.893	0.149	Valid
3	X1.3	0.911	0.149	Valid
4	X1.4	0.927	0.149	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Aksesibilitas (X2)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X2.1	0.589	0.149	Valid
2	X2.2	0.688	0.149	Valid
3	X2.3	0.679	0.149	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Reputasi Bank (X3)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X3.1	0.872	0.149	Valid
2	X3.2	0.880	0.149	Valid
3	X3.3	0.888	0.149	Valid
4	X3.4	0.863	0.149	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Keputusan mengambil Kredit (Y)

No	Butir Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Y.1	0.531	0.149	Valid
2	Y.2	0.893	0.149	Valid
3	Y.3	0.911	0.149	Valid
4	Y.4	0.927	0.149	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali saja dan kemudian

hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ($\bar{\alpha}$) (Ghozali, 2015).

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> ($\bar{\alpha}$)	N Of Item
Jaminan Rasa Aman	0.783	4
Aksesibilitas	0.935	3
Reputasi Bank	0.931	4
Keputusan Mengambil Kredit	0.958	4

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

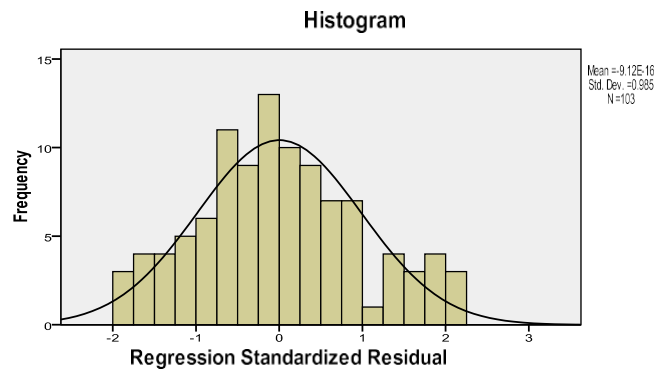
Berdasarkan hasil tabel 4.24 diatas, diketahui bahwa semua pernyataan dari variabel jaminan rasa aman (X1), aksesibilitas (X2), reputasi bank (X3) dan keputusan mengambil kredit (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* ($\bar{\alpha}$) yang lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk variabel jaminan rasa aman (X1), aksesibilitas (X2), reputasi bank (X3) dan keputusan mengambil kredit (Y) dalam penelitian ini adalah reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016).

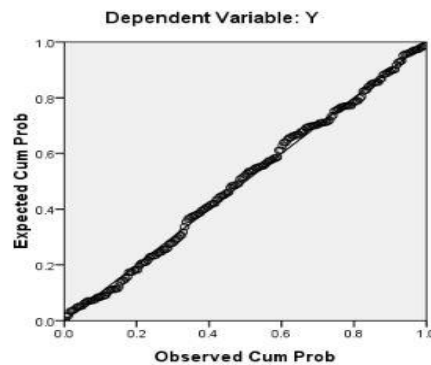
Gambar 4.2 Grafik Histrogram



Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Jika dilihat dari gambar 4.2 maka terlihat jelas bahwa data penelitian bergerak mengikuti arah garis sehingga membentuk lonceng. Dengan demikian maka dapat dikatakan data penelitian berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.3 Grafik Normality P-plot



Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, terlihat bahwa penyebaran data (titik) menyebar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti bahwa data berdistribusi normal atau model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.26 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardize dResidual
N			120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.20115170
Most Extreme Differences	Absolute		.052
	Positive		.052
	Negative		-.049
Kolmogorov-Smirnov Z			.530
Asymp. Sig. (2-tailed)			.941
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.		.929
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.922
		Upper Bound	.935

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Output SPSS pada tabel 4.25 memperlihatkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,941 dan diatas nilai signifikansi 0,05. dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal. Jadi, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model regresi yang memenuhi syarat uji asumsi klasik dalam normalitas terpenuhi.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016), “Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model”. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang di hasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Output nya tampak pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.27 Uji *Tolerance* dan VIF

Model	Collinearity Statistics	
	<i>Tolerance</i>	VIF
1 (Constant)		
Jaminan_Rasa_Aman	.938	1.067
Aksesibilitas	.883	1.132
Reputasi_Bank	.902	1.109

a. Dependent Variable: Y

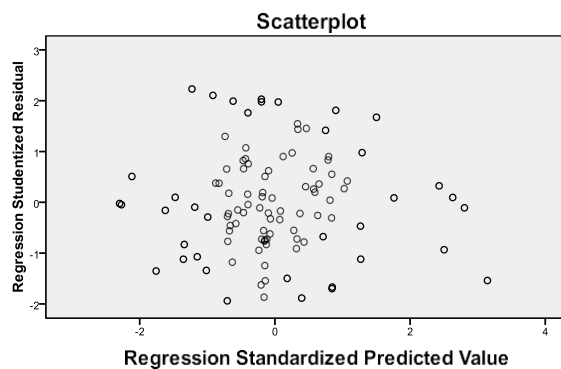
Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Pada Tabel 4.26, diketahui nilai VIF dari jaminan rasa aman adalah 1,067, nilai VIF aksesibilitas adalah 1,132, dan nilai VIF reputasi bank adalah 1,109. Nilai *tolerance* > 0,1 yang menyatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.4 Grafik *Scatterplot*

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Berdasarkan gambar 4.4 diatas maka dapat dilihat bahwa penyebaran data keseluruhan bagian. Penyebaran tersebut tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga gambar di atas menunjukkan bahwa data terbebas dari multikolinearitas dan memenuhi asumsi normalitas.

d) Uji Autokorelasi

uji autokorelasi adalah sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu.

Tabel 4.28 Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.541 ^a	.364	.345	2.23425	2.192

a. Predictors: (Constant), X1,X2,X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Output SPSS menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,192. Nilai *Durbin-Watson* menurut tabel dengan n (jumlah data penelitian) =120 dan k (jumlah variabel independen) = 3 didapat angka dl= 1,651 dan du= 1,753. Hal ini sesuai dengan ketentuan $du < d < (4-du)$, yaitu $1,753 < 2,192 < 2,247$ yang menunjukkan tidak terjadi autokorelasi antar residual.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016), “Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk meramalkan bagaimana hubungan variabel independen dengan variabel dependen”. Hasil uji regresi ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29 Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4.339	.804	
Jaminan_Rasa_Aman	.612	.567	.107
Aksesibilitas	.278	.156	.183
Reputasi_Bank	.350	.173	.206

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil SPSS Versi 24.0 (2021)

Dari tampilan output SPSS pada tabel 4.28 diatas, dapat dilihat bahwa konstanta memiliki nilai 4,339, jaminan rasa aman 0,612, aksesibilitas 0,278, dan reputasi bank sebesar 0,350. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diatas, maka persamaannya diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 4,339 + 0,612 + 0,278 + 0,350 + e$$

Koefisien-koefisien pada persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Jika sesuatu pada variabel independen dianggap konstan, maka nilai keputusan mengambil kredit sebesar 4,339.
- 2) Nilai koefisien regresi jaminan rasa aman sebesar 0,612, yang berarti setiap peningkatan jaminan rasa aman sebesar 1% akan meningkatkan nilai keputusan mengambil kredit sebesar 0,612%, dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi aksesibilitas sebesar 0,278, yang berarti setiap peningkatan aksesibilitas sebesar 1% akan meningkatkan nilai keputusan

mengambil kredit sebesar 0,278%, dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

- 4) Nilai koefisien regresi reputasi bank sebesar 0,350, yang berarti setiap peningkatan reputasi bank sebesar 1% akan meningkatkan nilai keputusan mengambil kredit sebesar 0,350%, dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

6. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Ghozali (2016) menjelaskan bahwa, “Uji t-statistik diperlukan untuk melihat nyata tidaknya pengaruh variabel yang dipilih terhadap variabel yang diteliti. Uji t-statistik digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial”. Dengan menguji satu arah dalam tingkat signifikansi = α dan $df = n - k$ (n =jumlah observasi, k =jumlah parameter) maka hasil pengujian akan menunjukkan:

1. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 4.30 Uji Statistik Parsial (Uji-t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.339	.804		5.394	.000
Jaminan_Rasa_Aman	.612	.567	.107	1.079	.283
Aksesibilitas	.278	.156	.183	1.998	.031
Reputasi_Bank	.350	.173	.206	2.029	.045

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Output SPSS pada tabel 4.29 menunjukkan nilai sig 0,283 lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Variabel jaminan rasa aman mempunyai nilai t_{hitung} sebesar

1,079 dengan $t_{tabel} = 1,980$. Jadi, $t_{hitung} < t_{tabel}$. Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan rasa aman secara tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

Variabel aksesibilitas menunjukkan nilai sig 0,031 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Variabel aksesibilitas mempunyai nilai t_{hitung} sebesar =1,998 dengan $t_{tabel} = 1,980$. Jadi, $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit pada di Bank BTN KC Medan.

Variabel reputasi bank menunjukkan nilai sig 0,045 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Variabel reputasi bank mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,029 dengan $t_{tabel} = 1,980$. Jadi, $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi bank memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian regresi pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel jaminan rasa aman (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit (Y), sedangkan aksesibilitas (X2) dan reputasi bank (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan mengambil kredit (Y).

2) Uji Simultan (Uji-F)

Secara simultan, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-F (*F test*). Uji-F dilakukan untuk menguji apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi F-hitung dengan ketentuan:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha 0.05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

**Tabel 4.31 Uji Simultan (Uji-F)
ANOVA^a**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.759	3	14.253	2.855	.041 ^a
	Residual	494.197	99	4.992		
	Total	536.956	102			

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 2,855 dan nilai signifikan sebesar 0,041, sedangkan pada F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dengan alfa 5% adalah 2,68. karena pada kedua perhitungan diatas, $F_{hitung} 2,885 > F_{tabel} 2,68$ dan tingkat signifikansinya $0,041 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.

7. Koefisien Determinasi R^2 (Adjusted R-Square)

Nilai koefisien korelasi (R) mencerminkan kekuatan korelasi atau hubungan antara variabel independen dan dependen. Jika nilai R di atas 0,5 dan mendekati 1, maka koefisien korelasi dikatakan kuat. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen. R square memiliki nilai berkisar dari 0 sampai 1. Jika nilai R square mendekati satu, variabel independen memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi varians variabel dependen. Semakin kecil nilai R square, sebaliknya semakin kecil kemampuan variabel independen dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen. Nilai R square memiliki kekurangan yaitu akan bertambah setiap kali satu variabel bebas ditambahkan, meskipun variabel bebas tidak

berpengaruh terhadap variabel terikat. Akibatnya, nilai Adjusted R square digunakan untuk menentukan model regresi yang optimal.

**Tabel 4.32 Koefisien Determinasi R²
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.541 ^a	.364	.345	2.23425	2.192

Sumber: Hasil Olahan SPSS (2021)

Output SPSS dalam pengujian koefisien determinasi pada tabel 4.31 menunjukkan besarnya *Adjusted R²* adalah 0,345 yang berarti variabilitas variabel keputusan mengambil kredit yang dapat dijelaskan oleh variabel jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank sebesar 34,5 %.

B. Pembahasan

Hasil uji regresi linier berganda yang di dapat adalah jaminan rasa aman (X1) tidak berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit, sedangkan aksesibilitas (X2) dan reputasi bank (X3) memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit. Penelitian ini menentang hasil penelitian Yohana Neysa Setyawan dan Edwin Japariato (2014) yang berjudul “Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya”.

Berikut adalah penjelasan terkait hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti:

1. Pengaruh Jaminan Rasa Aman Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Variabel jaminan rasa aman mempunyai nilai *t*hitung sebesar 1,079 dengan *t*tabel = 1,98063. Jadi, *t*hitung < *t*tabel. Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan

rasa aman tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan. Hasil penelitian ini menolak hipotesis pertama yang menyatakan jaminan rasa aman berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan.

Meskipun jaminan rasa aman (*assurance*) mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh karyawan Bank BTN namun, ketika nasabah sudah memperoleh pengalaman menggunakan jasa dan produk Bank BTN lainnya maka jaminan rasa aman tidak mempengaruhi proses pengambilan kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.

Jika dikaitkan dengan lembaga keuangan seperti di Bank BTN KC Medan maka tingkat jaminan rasa aman yang dibutuhkan seorang nasabah dalam mengambil kredit seperti adanya jaminan-jaminan hukum dan undang-undang yang diberikan bank kepada nasabah sebagai penguat jika nasabah mengambil kredit ataupun melakukan transaksi lainnya nasabah akan merasa aman. Apabila Bank BTN KC Medan telah memberikan jaminan hukum dan undang-undang tersebut maka akan menjadi salah satu daya tarik bagi nasabah dalam mempercayai Bank BTN Medan sebagai tempat pengambilan kredit.

Hasil penelitian ini menentang hasil penelitian yang dilakukan Ahmad Fuad Azhar (2012) yang menyatakan bahwa, “Jaminan rasa aman berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung”. Solusi yang baik dilakukan bagi Bank BTN KC Medan adalah dengan memperkuat jaminan hukum dan undang-undang yang diberlakukan dalam perlindungan dana bagi nasabah, maka akan menjadikan Bank BTN KC Medan diminati oleh nasabah sebagai bank yang dipilih dalam pengambilan kredit.

2. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Variabel aksesibilitas menunjukkan nilai sig 0,031 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Variabel aksesibilitas mempunyai nilai t_{hitung} sebesar =1,998 dengan $t_{tabel} = 1,980$. Jadi, $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit pada di Bank BTN KC Medan. Hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua yang menyatakan aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.

Aksesibilitas mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Berdasarkan jawaban responden nasabah tertarik dengan adanya penawaran produk dan tingkat suku bunga yang sesuai dengan keinginan nasabah. Hal ini dapat dikatakan bahwa aksesibilitas adalah salah satu faktor pertimbangan bagi nasabah dalam memutuskan untuk mengambil kredit. Di Bank Btabungan Negara Kantor Cabang KC Medan. Adanya aksesibilitas dalam lingkungan perbankan adalah untuk memberikan pelayanan dan perlindungan antara nasabah dan pemberi jasa keuangan. Dengan demikian, maka pemberi jasa pelayanan seperti Bank BTN KC Medan dituntut harus menciptakan pelayanan sebaik mungkin guna memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan mengambil kredit. Hal tersebut akan menjadi pendorong nasabah untuk memilih bank sebagai tempat yang dipercayai dalam pengambilan kredit.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Yohana Neysa Setyawan dan Edwin Japariato (2014) yang menyatakan bahwa, "Aksesibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung

nasabah”. Solusi yang dapat dilakukan oleh Bank BTN KC Medan adalah dengan melakukan keterbukaan antara pihak bank dan nasabah seperti adanya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggungjawab serta kewenangan antara pihak jasa keuangan dan nasabah yang terkait dengan penyelenggaraan pengambilan kredit, adanya sistem penyelenggaraan pelayanan jasa keuangan yang layak dan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan dan adanya perlindungan dan kepastian pengambilan kredit bagi nasabah dalam pelayanan yang diberikan lembaga keuangan.

3. Pengaruh Reputasi Bank Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Variabel reputasi bank menunjukkan nilai sig 0,045 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Variabel reputasi bank mempunyai nilai thitung sebesar 2,029 dengan ttabel = 1,98063. Jadi, thitung > ttabel. Dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi bank memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan. Hasil penelitian tersebut menerima hipotesis ketiga yang menyatakan reputasi bank berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Keputusan nasabah untuk mengambil kredit di Bank BTN KC Medan didominasi dengan reputasi yang dimiliki. Kebanyakan nasabah mengambil kredit di Bank BTN KC Medan karena rekomendasi dan pengalaman dari keluarga/teman/kelompok. Keyakinan nasabah juga dipicu oleh proses pengajuan kredit yang cukup cepat. Reputasi bank juga sering dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Reputasi bank memiliki alat ukur dimana dapat membantu masyarakat dalam menilai sebuah bank dan melihat

kualitas yang dimiliki sebuah bank tersebut. Sejauh ini Bank BTN KC Medan sudah mendapatkan reputasi yang baik dalam persepsi masyarakat, namun demikian belum tentu menjadi jaminan bahwa nasabah akan memilih Bank BTN KC Medan sebagai tempat untuk mengambil kredit.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka Laila Fitriani (2018) yang menyatakan bahwa, “Reputasi bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-banking*”. Solusi yang dapat dilakukan Bank BTN KC Medan adalah meningkatkan strategi upaya pemasaran yang lebih baik lagi seperti pengembangan produk jasa layanan yang baik. Dengan demikian maka Bank BTN KC Medan dituntut untuk meningkatkan kredibilitas, membuat konsumen lebih percaya diri bahwa mereka akan mendapatkan apa yang telah dijanjikan kepada mereka.

4. Pengaruh Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Mengambil Kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 2,855 dan nilai signifikan sebesar 0,041, sedangkan pada F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dengan alfa 5% adalah 2,68. karena pada kedua perhitungan diatas, $F_{hitung} 2,885 > F_{tabel} 2,68$ dan tingkat signifikansinya $0,041 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank BTN KC Medan. Hasil penelitian menerima hipotesis keempat yang menyatakan jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Btabungan Negara Kantor Cabang Medan.

Secara keseluruhan jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank merupakan faktor-faktor pendorong seorang nasabah dalam menentukan keputusan mengambil kredit pada sebuah bank. Diluar dari tiga faktor tersebut masih banyak yang dapat menjadi faktor keputusan nasabah dalam mengambil kredit, oleh karena itu setiap nasabah diharuskan untuk bijak dalam menilai bank untuk mengambil kredit. Dalam hal lain nasabah dapat mengambil kredit dengan pertimbangan dan akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan serta lingkungan ekonomi nasabah. Selain itu Bank BTN KC Medan sendiri juga memiliki kriteria dalam memilih nasabah untuk mengambil kredit, agar nantinya dapat ditentukan apakah kredit yang diajukan nasabah akan diterima atau ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nyoni Laksana (2011) yang menyatakan bahwa, “Persepsi harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit”. Solusi yang harus dilakukan oleh Bank BTN KC Medan adalah dengan melakukan pertimbangan dan menyesuaikan dengan prosedur pengambilan kredit kepada nasabah agar nantinya tidak terjadi kesalahan atau hambatan pada saat melakukan pengambilan kredit dan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap 120 dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Jaminan rasa aman tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.
2. Aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.
3. Reputasi bank berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.
4. Jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan mengambil kredit di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian tersebut di atas, maka penulis mencoba mengemukakan saran yang mungkin dapat bermanfaat diantaranya yaitu:

1. Bagi Pimpinan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Dengan adanya penelitian ini maka pimpinan bisa lebih selektif lagi dalam melihat dan menilai manajemen perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah guna meningkatkan reputasi bank. Salah satu pertimbangan yang bisa diambil dari penelitian ini adalah bahwa pimpinan bisa mengevaluasi terkait jaminan rasa aman, aksesibilitas dan reputasi bank. Dengan demikian, pimpinan bank akan mampu meminimalisir terjadinya kesalahan dan keluhan dari nasabah.

2. Bagi Manajemen Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan

Penelitian ini bisa menjadi acuan bagi pengendali internal instansi/organisasi terutama bagi pegawai bank dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah. Oleh sebab itu, penting bagi pengendali internal terutama pegawai bank yang selalu melayani keluhan nasabah untuk melayani dengan sepenuh hati dan membantu mengatasi semua hambatan yang dialami nasabah.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi, skripsi ini diharapkan dapat menjadi tambahan sumber informasi dalam melakukan penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang dampak jaminan rasa aman, aksesibilitas, dan reputasi bank terhadap keputusan kredit.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, seperti pengumpulan sampel dari berbagai sektor dan jumlah sampel yang banyak agar menghasilkan data pendukung. Faktor lain selain yang digunakan dalam

penelitian ini dapat digunakan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, M, et al. 2012. *Manajemen Investasi Fundamental, Teknikal, Perilaku Investor dan Return Saham*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alhamdani, M. R., & Sari, D. P. (2019). *Performance Evaluation of Pontianak Kapuas Indah Market from Architecture and Behaviour Aspect*. *Journal of Architectural Research and Education*, 1(2), 107.
- Djohan, Warman. 2014. *Kredit Bank dan Alternatif Pembiayaan*. Medan: Repository USU Press.
- Filda, Rizqa dan Ummiha. 2020. *Pengaruh Brand Equity dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Jatim Syariah KC Madiun*. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Perbankan* Vol. 1. No. 5.
- Fitriani Laila, Eka. 2018. *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Kc Teluk Betung)*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 5. No.1.
- Fuad Azhar Ahmad. 2012. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank BRI di Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY.
- Franita, R. (2020). *Efektifitas audit internal di tengah wabah covid*. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 482-488.
- Hajar, S., & Kholik, K. (2021). *Model mata kuliah administrasi pembangunan dalam menghasilkan kompetensi lulusan sebagai administrator andal di bidang perencanaan pembangunan*. *Warta Dharmawangsa*, 15(3), 429-442.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro, Mudrajad dan Aditya. 2012. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Nyoni. 2011. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Berjangka Pada Bank Jateng Cabang Semarang*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

- Neysa Setyawan, Yohana dan Edwin Japarianto. 2014. *Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol.2 No. 1.
- Pasrizal, Himyar. 2012. *Pengaruh Kepribadian, Kelas Sosial dan Budaya Pengusaha Terhadap Strategi Pemasaran dan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Sumatera Barat*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10.
- Putrawardana, Nana. 2020. *Pengaruh Tingkat Religiusitas, Jaminan Rasa Aman Dan Pendapatan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Produktif Febi Uin Ar-Raniry)*. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Rainy.
- Putu Ayu Ika Damayanti, Ni Nyoman Yulianthini dan Drs. Wayan Cipta. 2017. *Pengaruh Jaminan Rasa Aman dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Menabung di Bank Mandiri Cabang Singaraja*. Jurnal Ekonomika Vol.2.
- Rusiadi, dkk. 2014. *Metode Penelitian Manajemen, Akutansi dan Ekonomi Pembangunan Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Evieews, Amos Lisrel*. Medan Indonesia .Cet. Ke-5–USU Press, 2014.
- Sherly Fajrina, Rani. 2012. *Pengaruh Reputasi perusahaan dan Komunikasi Word-Of-Mouth Terhadap Pembuatan Keputusan Melamar Kerja*. Jurnal Manajemen Komunikasi dan Manajemen Korporasi.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2015. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi Ke 6. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: BPFE.
- Saragih, M. G., Surya, E. D., & Mesra, B. (2021). *The Effect of Epistemic Value on Tourists Revisit Intention in Lake Toba with Satisfaction as Mediation Variable. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 8565-8572.
- Tarigan Marthin, Roy. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Manajemen Eksistensi Universitas Sumatera Utara.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Wahyuning Tyas, Sri. 2018. *Pengaruh Kelas Sosial, Jaminan Rasa Aman, Dan Lokasi Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syari'ah (Studi Pada Masyarakat Desa Bandar Jaya Timur Kecamatan Terbanggi Besar Lampung Tengah)*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Raden Intan.

Website:

<http://www.kompasiana.com>

<http://www.bankbtn.co.id>