

PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU BUNGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA NASABAH

Sayyidah Hafash Al Karomah

sayyidahhafashak@gmail.com

David Effendi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of the loan amount, payment installment, credit interest rate, and service quality on customers' performance of KUR at the BRI branch of Demak, Surabaya. KUR is a program which is held by the Government and some State-owned Banks. Also, it becomes one of the main microcredit which is needed by the public since the program is used to give capital loan funds into Middle Small Business to develop its business. The research was causal-comparative, in which find out the similarities, differences, and comparison among independent variables with other variables. Moreover, the population was the BRI branch of Demak, Surabaya with 97 respondents. Furthermore, the data were primary with questionnaires as the instrument in data collection technique. Additionally, the data analysis technique used a descriptive test with multiple linear regression with SPSS 23. The research result concluded as follows: (1) loan amount had a positive and significant effect on customers' performance with significance of $0.030 < 0.05$, (2) payment installment had a positive and significant effect on customers' performance with significance of $0.003 < 0.05$, (3) credit interest rate had a positive and significant effect on customers' performance with significance of $0.027 < 0.05$, and (4) service quality had an insignificant effect on customers' satisfaction with significance of $0.193 > 0.05$.

Keywords: loan amount, customer performance, KUR

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja nasabah Kredit Usaha Rakyat yang berada pada Bank BRI Cabang Demak Surabaya. KUR sendiri ialah program yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bekerja sama dengan beberapa Bank Milik Negara dan KUR menjadi salah satu pokok kredit mikro yang dinantikan oleh masyarakat sebab program tersebut digunakan untuk memberikan dana pinjaman modal kepada usaha kecil menengah untuk mengembangkan usahanya. penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal komparatif dengan maksud menemukan adanya persamaan, perbedaan dan digunakan untuk membandingkan antara variabel independen satu dengan variabel lain. populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah Bank BRI Unit Demak Surabaya dengan menggunakan 97 nasabah sebagai responden dan menggunakan jenis data primer dengan penyebaran kuisioner. teknik uji data yang digunakan ialah uji deskriptif dengan uji regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS versi 23. Hasil penelitian (1) Jumlah Pinjaman pengaruh positif dan signifikan antara variabel jumlah pinjaman terhadap kinerja nasabah dengan nilai signifikan $0,030 < 0,05$. (2) variabel angsuran pinjaman berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$. (3) variabel suku bunga kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja nasabah dengan nilai signifikan $0,027 < 0,05$ dan (4) variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah dengan nilai signifikan $0,193 > 0,05$.

Kata Kunci : jumlah pinjaman, kinerja nasabah, KUR

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di suatu negara sangat bergantung kenapa perkembangan dinamis dan kontribusi nyata dari sektor perbankan. Pasca adanya krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia serta memberikan gambaran nyata bahwa adanya peran

strategi pada sektor perbankan sangatlah penting. Sektor perbankan secara tidak langsung perekonomian di Indonesia juga terpuruk. Perbankan sendiri merupakan suatu sumber dana dalam bentuk kredit yang digunakan untuk masyarakat perorangan atau badan usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumsi atau meningkatkan produksinya. Dana yang digunakan bank dalam pembiayaan kredit tersebut bukan semata mata berasal dari modal bank secara keseluruhan melainkan dana yang berasal dari masyarakat. Misalnya, tabungan, giro, sertifikat deposito, obligasi dan surat hutang lainnya. Pinjaman sendiri yang diberikan bank dalam bentuk kredit yang dananya berasal dari masyarakat maka memiliki resiko (*risk asset*) yang sangat tinggi ialah tidak kembalinya suatu kredit pada tepat waktu itu dinamakan *Non Performing Loan (NPL)* yang akibatnya dapat mengganggu likuiditas suatu bank. Oleh karena itu, bank harus secara pasti mampu mengelola kredit yang diberikan dengan manajemen perkreditan yang sangat baik dan memegang prinsip kehati hatian yang secara tidak langsung bisa dilakukan analisa secara mendalam dari seluruh aspek dan semuanya itu memiliki tujuan untuk menekan seminimal mungkin resiko kredit yang bermasalah.

Program KUR yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bekerja sama dengan beberapa bank milik negara. Kredit Usaha Rakyat (KUR) menjadi salah satu produk kredit mikro yang ditunggu tunggu oleh masyarakat karena pada kenyataannya fasilitas pinjam meminjam dengan modal usaha kredit memiliki suku bunga yang rendah bahkan KUR sendiri bisa diajukan tidak menggunakan anggunan sekali pun. UMKM sendiri merupakan bentuk usaha kecil masyarakat yang memiliki pendirian yang berdasarkan inisiatif seseorang. Jumlah Pinjaman atau kredit menurut Kasmir (2017) menyatakan bahwa penyedia jasa uang atau tagihan yang dapat disamakan, berdasarkan kesepakatan masing masing peminjam atau penyedia dana antar bank terhadap pihak lain yang dapat melakukan pelunasan sesuai dengan kesepakatan bersama. Angsuran Pembayaran menurut Derbin (2015) ialah pembayaran secara tunai yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak dengan jumlah tertentu dengan skala besar kecilnya sudah ada perjanjian sebelumnya dengan lama waktu angsuran yang beragam. Suku Bunga Kredit merupakan jumlah ganti rugi atas penggunaan uang oleh nasabah (Suasiani, 2010). Tingkatan suku bunga yang diberikan dalam program KUR mendapatkan subsidi suku bunga dari pemerintah, KUR merupakan jenis kredit dari program yang dibentuk oleh pemerintah dan memiliki suku bunga yang rendah sebesar 7% pada tiap tahunnya dan setara dengan 0,3% setisap bulannya. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu kinerja terpenting di dalam perusahaan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memang menjadi penentu apakah kredibilitas suatu perusahaan di katakan baik atau tidak. Mengingat terbatasnya wawasan, tenaga, waktu maupun pikiran peneliti, maka tidak semua faktor yang diteliti. Disini yang akan diteliti yaitu faktor jumlah pinjaman, angsuran pembayaran, suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap kinerja nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Menurut Arinda (2015) menyatakan bahwa masih banyaknya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang masih belum tepat sasaran yang digunakan untuk kegiatan usaha, namun kebanyakan calon debitur melakukan pengajuan pinjaman hanya untuk kebutuhan diluar kebutuhan usaha semata. Yulianti (2018) menyatakan bahwa Jumlah Pinjaman tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dikarenakan nasabah merasa ketika puas terhadap pelayanan yang diberikan sebab ketika nasabah melakukan pinjaman kredit pelayanan yang diberikan tidak baik dan tidak sesuai yang diinginkan nasabah. Fauzany dan Rakhmat (2021) membuktikan bahwa proses pembayaran angsuran yang dilakukan debitur selamanya tidak berjalan sesuai dengan apa yang dibicarakan diawal, masih banyak debitur yang melakukan penunggakan pembayaran angsuran yang berakibat pada kredit macet yang secara tidak langsung mengganggu proses likuiditas perusahaan.

Achmadi *et al.*, (2020) dan Halid *et al.*, (2014) menyatakan bahwa pemberian jumlah suku bunga yang kecil secara tidak langsung dapat menarik perhatian nasabah yang ingin

melakukan KUR sehingga dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pinjaman dan pengembalian pinjaman nantinya. Purnawati (2018) yang mengemukakan bahwa pemberian pelayanan yang baik memang menjadi salah satu faktor kenapa nasabah mau mengikuti program tersebut, sebab nasabah cukup dihargai dan tidak dianggap sebelah mata saat mengikuti program tersebut. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah Jumlah Pinjaman berpengaruh terhadap Kinerja Nasabah?. (2) Apakah Angsuran Pembayaran berpengaruh terhadap Kinerja Nasabah?. (3) Apakah Suku Bunga berpengaruh terhadap Kinerja Nasabah?. (4) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Nasabah? Dan Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menganalisis pengaruh Jumlah Pinjaman terhadap Kinerja Nasabah. (2) Untuk menganalisis pengaruh Angsuran Pembayaran terhadap Kinerja Nasabah. (3) Untuk menganalisis pengaruh Suku Bunga terhadap Kinerja Nasabah. (4) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nasabah.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Keagenan

Teori keagenan (*agency theory*) ialah sebuah hubungan 2 pihak yang pertama sebagai pemilik (*principal*) dan yang kedua sebagai manajemen (*agent*). Teori *agency* menyatakan bahwa terjadi pemisahan antara pemilik sebagai *principal* dan manajer sebagai *agen* yang menjalankan perusahaan maka akan muncul permasalahan agensi karena masing masing pihak akan selalu berusaha untuk memaksimalkan fungsi utilitasnya (Amirullah dan Amalia, 2020:171)

Jumlah Pinjaman

Rahardja dan Manurung (2008) menyatakan bahwa jumlah pinjaman yang diberikan kepada nasabah atau masyarakat ialah suatu pencegahan rakyat kecil yang membutuhkan pinjaman agar tidak jatuh ke tangan para pelepas uang yang mengenakan bunga dengan nilai bunga yang cukup tinggi dan berlipat ganda. Jumlah pinjaman sendiri taksiran pinjaman yang diajukan oleh pemohon atau nasabah dalam melakukan pinjaman terhadap suatu instansi dengan jangka waktu pengembalian yang sudah disepakati bersama dan besaran jaminan yang diberikan diawal.

Angsuran Pembayaran

Menurut Kasmir (2014) angsuran merupakan suatu pembayaran serta bentuk pelunasan atas uang, barang, dan jasa secara berkala atau bertahap dengan cara besar pembayarannya dan jangka waktunya telah disepakati dengan kedua belah pihak yang membayar angsuran dan penerima pembayarannya.

Suku Bunga Kredit

Suku bunga ialah beban biaya yang dibebankan kepada kreditur atau peminjam dana (Amir, 2017). Pada prinsipnya, suku bunga kredit ialah harga atas penggunaan pinjaman atau uang yang berupa persen (%) yang digunakan dalam jangka waktu tertentu. Penentuan suku bungan pinjaman sendiri ialah sebagai imbalan jasa atas pinjaman uang. Menurut Yulianti dan Prasetya (2009:71) menyatakan bahwa suku bunga sendiri ialah suatu tingkatan bunga yang dinyatakan dalam persen dengan jangka waktu tertentu (perbulan atau pertahun) sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Kualitas Pelayanan

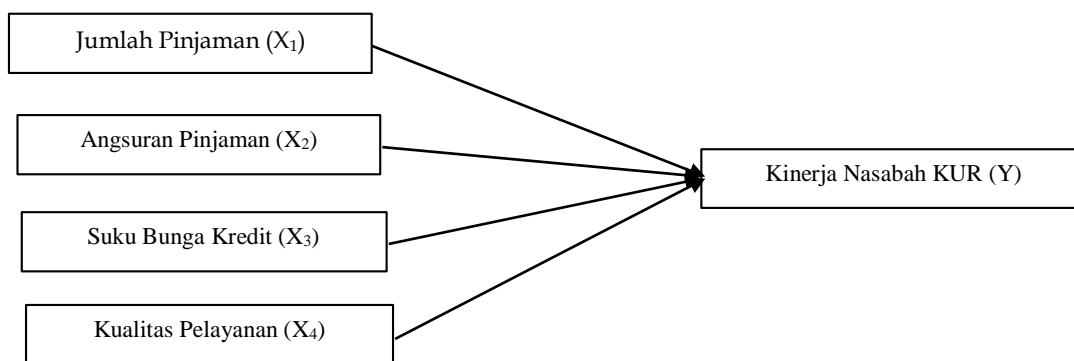
Kualitas pada dasarnya mengandung banyak definisi karena orang yang berbeda akan mengartikan secara lain seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk memakai perbaikan berkelanjutan. Dalam perspektif manajemen kualitas dipandang sebagai suatu aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses. Menurut Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kinerja Nasabah

Kinerja ialah proses kerja yang dilakukan seseorang dan menjadi tolak ukur dalam mencapai suatu proses atau tujuan yang sudah ditentukan. Hidayati (2020) menyatakan bahwa kinerja nasabah ialah suatu proses atau tindakan kinerja untuk suatu produk dan jasa yang bisa memenuhi harapan.

Rerangka Konseptual

Kerangka konseptual Sugiyono (2014), menjelaskan bahwa kerangka konseptual merupakan penghubung antara teoritis antara variabel variabel yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Jumlah Pinjaman KUR terhadap Kinerja Nasabah

Rahardja dan Manurung (2008) menyatakan bahwa jumlah pinjaman yang diberikan kepada nasabah atau masyarakat ialah suatu pencegahan rakyat kecil yang membutuhkan pinjaman agar tidak jatuh ke tangan para pelepas uang yang mengenakan bunga dengan nilai bunga yang cukup tinggi dan berlipat ganda. Sesuai dengan yang sudah dijelaskan diatas bahwa Pinjaman adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan kedua pihak antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu yang telah ditentukan (Kasmir, 2014). Jadi jumlah pinjaman yang diberikan adalah jumlah atau banyaknya uang oleh Bank BRI kepada nasabahnya.

Sedangkan kinerja yang dimaksud adalah peran pinjaman yang diberikan oleh pihak bank kepada tingkat keuntungan usaha mikro nasabah. Teori diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arinda (2015) yang menyatakan bahwa jumlah pinjaman ialah besaran data yang dipinjam oleh debitur yang sudah memenuhi persyaratan dan akan dilakkan pengembalian bersamaan dengan besaran bunga yang telah disepakati bersama dan debitur akan dikatakan lancar atau tidak lancar dalam proses pengembalian tergantung berapa besar jumlah pinjaman yang diajukan. Dari kedua teori tersebut ingin diketahui bahwa ada atau

tidaknya pengaruh jumlah pinjaman yang diberikan Bank BRI terhadap tingkat kinerja nasabah dalam pengembangan usahanya.

H₁ : Jumlah Pinjaman berpengaruh positif terhadap Kinerja Nasabah

Pengaruh Angsuran Pembayaran KUR terhadap Kinerja Nasabah

Kasmir (2014) Angsuran merupakan suatu pembayaran serta bentuk pelunasan atas uang, barang, dan jasa secara berkala atau bertahap dengan cara besar pembayarannya dan jangka waktunya telah disepakati dengan kedua belah pihak yang membayar angsuran dan penerima pembayarannya. Ketentuan kredit yang ditetapkan Bank Indonesia mengenai *schedule* pembayaran kredit yang umum adalah bulanan, namun nasabah juga mampu melunasi atau diperkenankan untuk membayar dengan bunga tanpa dikurangi. Berdasarkan ketentuan pembayaran yang ditetapkan tersebut maka angsuran pembayaran dapat dilakukan oleh nasabah KUR dengan dua pilihan yaitu bulanan dan tahunan. Maka penelitian ini ingin mengetahui ada atau tidaknya pengaruh angsuran pembayaran yang ditetapkan oleh Bank BRI terhadap kinerja nasabah KUR.

H₂ : Angsuran Pembayaran berpengaruh positif terhadap Kinerja Nasabah

Pengaruh Suku Bunga KUR terhadap Kinerja Nasabah

Suku bunga ialah beban biaya yang dibebankan kepada kreditur atau peminjam dana (Amir, 2017). Pada prinsipnya, suku bunga kredit ialah harga atas penggunaan pinjaman atau uang yang berupa persen (%) yang digunakan dalam jangka waktu tertentu. Bunga pinjaman merupakan bunga yang diberikan kepada para debitur yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. Tingkat bunga kredit telah mengalami penurunan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sejak awal 2021. Angsuran Pembayaran menurut penelitian Derbin (2015) besaran pembayaran yang telah disepakati dan dilakukan pengembalian sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan sebelumnya. Tingkat Suku Bunga pada pinjaman secara tidak langsung tidak mempengaruhi kinerja nasabah KUR dalam proses pinjaman, sebab besar atau kecilnya tingkat suku bunga pinjaman nasabah akan tetap melakukan pinjaman sesuai dengan kebutuhan (Achmadi *et al.*, 2020). Dikarenakan pandemi yang terus berlanjut maka pemerintah menunjukkan kebijakan kepada para pemilik usaha mikro yang terkena PHK akibat dampak dari COVID-19. Maka penelitian ini ingin mengetahui pengaruh tingkat suku bunga terhadap kinerja nasabah KUR.

H₃ : Suku Bunga Kredit berpengaruh positif terhadap Kinerja Nasabah

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nasabah KUR

Tjiptono (2012) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yulinda (2013) menyatakan bahwa kepuasan nasabah ialah sesuatu yang sudah didapatkan dan sesuai dengan apa yang nasabah inginkan. Begitu juga dengan pelayanan yang didefinisikan sebagai salah satu bentuk kegiatan yang memberikan sesuatu kepada pihak yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap yang bersangkutan. Bank BRI juga memiliki strategi untuk menarik nasabahnya agar melakukan transaksi kepadanya dengan cara memberikan pelayanan terbaik dan terus meningkatkan kualitas layanan dengan teknologi yang canggih, pelayanan transaksi secara online, dan customer service yang ramah. Maka penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap nasabah KUR.

H₄ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Nasabah

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal komparatif, dapat menemukan

adanya persamaan persamaan dan perbedaan perbedaan. Sugiyono (2017) dalam penelitian ini, metode analisis diskriptif digunakan untuk mengukur pengaruh Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Kausal Komparatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih dua atau lebih pada sampel yang berbeda. Sugiyono (2017:148) populasi dijelaskan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank BRI Cabang Demak Surabaya yang menjalankan Program Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden. Sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang menjadi nasabah Bank BRI Unit Demak Surabaya dan sudah mengikuti Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari pengajuan hingga pencairan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, dikarenakan jumlah populasi pada penelitian belum diketahui atau tidak terhingga (Sugiyono, 2017). Berikut rumus lameshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian berupa tanggapan dari responden mengenai Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Penelitian ini dapat dikumpulkan menggunakan daftar pertanyaan atau kuisisioner dalam proses pengumpulan data. Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang telah melakukan Pinjaman dengan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk mengetahui data - data mengenai Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel independen (Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan, variabel dependen (Kinerja Nasabah).

Tabel 1
Variabel dan definisi Operasional Variabel

No	Definisi Operasional Variabel	Instrumen	Skala Pengukuran
1	Jumlah pinjaman ialah besaran dana yang dipinjam oleh debitur atau nasabah kepada bank dalam memenuhi kebutuhan dan akan dilakukan pengembalian beserta bunga pinjaman sebagai upah untuk bank yang sesuai dengan jangka waktu pengembalian yang sudah di sepakati oleh kedua belah pihak	Indikator menurut Kasmir (2014), sebagai berikut a. <i>Character</i> b. <i>Capacity</i> c. <i>Capital</i> d. <i>Collecteral</i>	STS = Sangat tidak Setuju (1) TS : Tidak Setuju (2) KS = Kurang Setuju (3) S = Setuju (4) SS = Sangat Setuju (5)

2	Angsuran merupakan suatu pembayaran serta bentuk pelunasan atas uang, barang, dan jasa secara berkala atau bertahap dengan cara besar pembayarannya dan jangka waktunya telah disepakati dengan kedua belah pihak yang membayar angsuran dan penerima pembayarannya.	Indikator menurut Bank Indonesia (2015), sebagai berikut : a. Jangka Waktu b. Dana Ketepatan Pembayaran	STS = Sangat tidak Setuju (1) TS : Tidak Setuju (2) KS = Kurang Setuju (3) S = Setuju (4) SS = Sangat Setuju (5)
3	Suku bunga ialah beban biaya yang dibebankan kepada kreditur atau peminjam dana (Amir,2017). Pada prinsipnya, suku bunga kredit ialah harga atas penggunaan pinjaman atau uang yang berupa persen (%) yang digunakan dalam jangka waktu tertentu	Indikator menurut Kasmir (2013), sebagai berikut : a. Kebutuhan Dana b. Persaingan c. Kebijakan pemerintah d. Harga laba yang diinginkan e. Jangka waktu f. Kualitas jaminan g. Reputasi perusahaan h. Hubungan bank	STS = Sangat tidak Setuju (1) TS : Tidak Setuju (2) KS = Kurang Setuju (3) S = Setuju (4) SS = Sangat Setuju (5)
4	Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.	Indikator menurut Tjiptono (2012), sebagai berikut : a. Keandalan (<i>Reliability</i>) b. Responsive (<i>Responsiveness</i>) c. Kepastian/Jaminan (<i>Assurance</i>) d. Empati (<i>Emphaty</i>) e. Nyata (<i>Tangibels</i>)	STS = Sangat tidak Setuju (1) TS : Tidak Setuju (2) KS = Kurang Setuju (3) S = Setuju (4) SS = Sangat Setuju (5)
5	Kinerja ialah proses kerja yang dilakukan seseorang dan menjadi tolak ukur dalam mencapai suatu proses atau tujuan yang sudah ditentukan.	Indikator Mulyono (2012), sebagai berikut a. Pemasaran <i>relationship marketing</i> b. <i>Customer superior service</i> c. <i>Unconditional guarantess</i> d. Peningkatan Kinerja	STS = Sangat tidak Setuju (1) TS : Tidak Setuju (2) KS = Kurang Setuju (3) S = Setuju (4) SS = Sangat Setuju (5)

Sumber : data primer diolah peneliti, 2022

Teknik Analisis Data

Analisis Statik Deskriptif

Untuk membuktikan hipotesis sebelumnya maka penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode statistik dan analisis regresi linear berganda yang berarti variabel independen akan dianalisis dengan satu variabel dependen. Data yang dikumpulkannya bermanfaat untuk menganalisa data yang telah terkumpul dan diisi oleh nasabah dilihat berdasarkan nilai rata-rata (*mean*).

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) uji validitas adalah suatu ketepatan antara data yang telah terjadi pada obyek dengan data yang telah ditentukan sebelumnya. Maka valid tidaknya kuisisioner harus melakukan pengukuran uji validitas yaitu: (a) jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dari kuisisioner dinyatakan "valid", kemudian (b) jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner dinyatakan "tidak valid".

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur jawaban kuisisioner yang memiliki konsistensi pada alat yang berbeda. Suatu alat ukur dapat dinyatakan memiliki

reliabilitas atau kemantapan apabila alat ukur stabil sehingga dapat diandalkan dan digunakan untuk meramal dugaan. Maka untuk menentukan pengukuran reliabilitas dapat dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* sebagai berikut : (a) jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka penelitian bisa dikata "reliable", dan (b) jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka penelitian dikatakan "tidak reliable".

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel dependen dan variabel independen teruji dan terdistribusi secara normal. Pada pengujian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov*, ketentuannya sebagai berikut : (a) Jika probabilitas > 0,05 maka model regresi terdistribusi "normal". (b) Jika probabilitas < 0,05 maka model regresi terdistribusi "tidak normal".

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui model regresi terdapat multikolinieritas atau tidaknya maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* > 0,1 maka dinyatakan tidak terdapat masalah pada multikolinieritas, dan jika nilai *tolerance* < 0,1 maka dinyatakan terdapat masalah pada multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik dan benar adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau hasilnya homoskedastisitas yaitu dimana *variance residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. ada beberapa cara untuk menguji heteroskedastisitas yaitu metode *chart* (*diagram scatterplot*) dan uji statistik (*uji glejser*). Namun dalam penelitian ini menggunakan uji statistik (*uji glejser*). Dimana kriteria yang berlaku adalah jika nilai sig. uji t (pada *uji glejser*) > tingkat signifikansi (0,05), maka dapat diartikan varian residual sama (homoskedastisitas) atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dan hubungan dari beberapa variabel independen pada variabel dependen. Adapun persamaan linier berganda yaitu:

$$KN = \alpha + \beta_1JP + \beta_2AP + \beta_3SBK + \beta_4KP + e$$

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Pengujian ini diuji untuk mengetahui seberapa mempengaruhi variabel independen dalam variasi yang ada di variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria yang ada pada pengujian ini dapat dilihat apabila nilai tidak signifikansi lebih besar dari 0,05 maka model regresi tersebut tidak *fit*, sebaliknya apabila nilai model regresi lebih kecil dari 0,05 maka nilai regresi tersebut *fit* atau baik.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian secara parsial ini dapat dilihat dari tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ (5%) yaitu: (a) Jika nilai signifikan < 0,05 maka

H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. (b) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Jadi jika $R^2 = 0$ maka variabel independen dinyatakan tidak menjelaskan variasi variabel dependen dan nilai $R^2 = 1$ maka variabel independen dinyatakan dapat dinyatakan variabel dependen.

Hasil Penelitian

Uji Analisis Deskriptif

Uji statistic deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat pengungkapan pada variabel Jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah KUR Bank BRI Kantor Cabang Demak Surabaya. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai minimum, maksimum, mean dan standart deviasi. Berikut hasil uji deskriptif pada Tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jumlah Pinjaman	97	4	20	12,20	3,006
Angsuran Pinjaman	97	3	15	9,70	2,016
Suku Bunga Kredit	97	8	40	26,49	5,042
Kualitas Pelayanan	97	5	23	16,62	3,904
Kinerja Nasabah	97	7	19	12,74	3,056
Valid N (listwise)	97				

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2 bahwa variabel jumlah pinjaman mempunyai nilai mean sebesar 12,20 dari nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel jumlah pinjaman telah diambil sebagai sampel dan dikatakan baik serta mendapatkan nilai minimum sebesar 4 dan nilai maksimum sebesar 20 sedangkan untuk standart deviasi sebesar 3,006 yaitu menjahi angka 0 sehingga penyebaran data pada variabel jumlah pinjaman dikatakan merata dan beragam. variabel angsuran pinjaman mempunyai nilai mean sebesar 9,70 dari nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel angsuran pinjaman telah diambil sebagai sampel dan dikatakan baik serta mendapatkan nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 15 sedangkan untuk standart deviasi sebesar 2,016 yang dimana angka tersebut menjauhi angka 0 sehingga penyebaran data pada variabel angsuran pinjaman dikatakan merata dan beragam.

Variabel Suku Bunga Kredit mempunyai nilai mean sebesar 26,49 dari nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel Suku Bunga Kredit telah diambil sebagai sampel dan dikatakan baik serta mendapatkan nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 40 sedangkan untuk standart deviasi sebesar 5,042 yang dimana angka tersebut menjauhi angka 0 sehingga penyebaran data pada variabel Suku Bunga Kredit dikatakan merata dan beragam. variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai mean sebesar 16,62 dari nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan telah diambil sampel dan dikatakan baik serta mendapatkan nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 23 sedangkan untuk standart deviasi sebesar 3,904 yang dimana angka tersebut menjauhi angka 0 sehingga penyebaran data tersebut pada variabel Kualitas Pelayanan dikatakan merata dan beragam. variabel Kinerja Nasabah mempunyai nilai mean sebesar 12,74 dari nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel Kinerja Nasabah telah diambil sampel dan dikatakan baik

serta mendapatkan nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 19 sedangkan untuk standart deviasi sebesar 3,056 yang dimana angka tersebut menjauhi angka 0 sehingga penyebaran data tersebut pada variabel Kinerja Nasabah dikatakan merata dan beragam.

Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah item pernyataan pada masing masing variabel dikatakan valid atau tidak dengan menggunakan kriteria Ketika nilai *pearson correlation* > 0,5. Hasil uji Validitas pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Jumlah Pinjaman	0,734	0,000	Valid
	0,834	0,000	Valid
	0,727	0,000	Valid
	0,705	0,000	Valid
Angsuran Pinjaman	0,560	0,000	Valid
	0,848	0,000	Valid
	0,797	0,000	Valid
	0,637	0,000	Valid
Suku Bunga Kredit	0,599	0,000	Valid
	0,676	0,000	Valid
	0,694	0,000	Valid
	0,672	0,000	Valid
	0,673	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	0,673	0,000	Valid
	0,637	0,000	Valid
	0,881	0,000	Valid
	0,769	0,000	Valid
	0,890	0,000	Valid
Kinerja Nasabah	0,875	0,000	Valid
	0,776	0,000	Valid
	0,558	0,000	Valid
	0,711	0,000	Valid
Kinerja Nasabah	0,713	0,000	Valid
	0,655	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 3 menyatakan bahwa hasil uji validitas memiliki nilai *pearson correlation* > 0,5 yang dimana item pernyataan pada variabel Jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah dikatakan Valid dan bisa dilanjutkan dalam Teknik uji berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan adanya konsistensi dari kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini dan jika digunakan secara berulang untuk meneliti variabel yang sama. Hasil Uji Reliabilitas pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Jumlah Pinjaman	0,735	Relibel
Angsuran Pinjaman	0,799	Relibel
Suku Bunga Kredit	0,810	Relibel
Kualitas Pelayanan	0,891	Relibel
Kinerja Nasabah	0,758	Relibel

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4 pada Uji Reliabilitas diatas menyatakaa bahwa hasil *cronbatch's alpha* pada variabel Jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Bunga Kredit dan Kinerja Nasabah memiliki nilai > 0,6 yang dimana hasil tersebut dikatakan relibel dan bisa digunakan dalam Teknik uji berikutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan data. Penelitian ini menggunakan uji normalitas terdapat dua metode yaitu uji *Kolmogorov - Smirnov Test* dan grafik *Probability plot*. Hasil ini diperkuat dengan uji *Kolmogorov Smirnov* yang berada pada Tabel 5, sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,46978887
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,054
	Negatif	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,983
Asymp. Sig. (2-tailed)		,288

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2022

Berdasarkan Tabel 5, Uji Normalitas dengan pendekatan uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikan residual (Asymp Sig) sebesar 0,288 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah berdistribusi secara normal dan bisa digunakan dalam Teknik uji berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik ialah model regresi yang tidak memiliki korelasi antara variabel lain dan uji multikolinearitas sendiri digunakan untuk mengetahui apakah adanya korelasi antara variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil Uji Multikolinearitas pada Tabel 6, sebagai berikut :

Tabel 6
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	Varian Influence Factors (VIF)
Jumla Pinjaman	0,167	6,004
Angsuran Pnjaman	0,403	2,484
Suku Bunga Kredit	0,157	6,366
Kualitas Pelayanan	0,713	1,402

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2022

Hasil uji multikolinearitas dengan melihat *Tolerance dan VIF* pada model regresi diketahui bahwa keempat variabel independent tersebut lebih dari 0,1 yaitu sebesar 0,167 untuk variabel julah pinjaman. 0,403 untuk variabel angsuran pinjaman. 0,157 untuk variabel suku bunga kredit dan 0,713 untuk variabel kualitas pelayanan. Sedangkan untuk *Varian Influence Factors (VIF)* untuk keempat variabel kurang dari 10 yaitu 6,004 untuk variabel jumlah pinjaman. 2,484 untuk variabel angsuran pinjaman. 6,366 untuk variabel suku bunga

kredit dan 1,402 untuk variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi akan terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu ke yang lain. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Hasil dari uji heteroskedastisitas yang menggunakan uji *glejser* disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 7
Uji Gletzer
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
	(Constant)	2,356	,779		3,026	,003
1	jumlah pinjaman	,010	,102	,025	,097	,923
	angsuran pinjaman	-,088	,098	-,146	-,897	,372
	suku bunga kredit	,044	,063	,182	,695	,489
	kualitas pelayanan	-,021	,038	-,069	-,563	,575

Dependent Variable: abs_res

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2022

Hasil Uji *Gletzer* pada Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil bebas heteroskedastisitas dikarenakan hasil masing-masing Variabel seperti jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Buga Kredit dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan $> 0,05$ dan bisa dilanjutkan pada Teknik uji berikutnya.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah terjadinya hubungan positif atau negatif dari variabel independen ke variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda pada Tabel 8, sebagai berikut :

Tabel 8
Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
	(Constant)	7,183	1,593		4,510	,000
1	jumlah pinjaman	,462	,209	,454	2,206	,030
	angsuran pinjaman	,621	,201	,410	3,096	,003
	suku bunga kredit	,289	,129	,476	2,247	,027
	kualitas pelayanan	,102	,078	,130	1,311	,193

a. Dependent Variable: kinerja nasabah

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2022

Hasil penelitian dengan menggunakan uji regresi linear berganda yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$K_n = 7,183 + 0,462J_p + 0,621 A_p + 0,289 S_{Bk} + 0,102 K_p + e$$

Berdasarkan persamaan uji regresi linear berganda pada tabel di atas sebagai berikut : (1) Konstanta (a), Bahwa nilai konstanta sebesar 7,183 dan bernilai positif yang menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari jumlah pinjaman, angsuran pinjaman, suku bunga kredit dan kualitas pelayanan sama dengan 0, maka variabel dependen kinerja nasabah

sebesar 7,183. (2) Koefisien regresi jumlah pinjaman, Jumlah pinjaman memiliki nilai sebesar 0,462 dan bernilai positif yang ditunjukkan bahwa jumlah pinjaman naik maka secara tidak langsung kinerja nasabah juga akan meningkat yang diasumsikan jika kinerja nasabah dalam melakukan pembayaran pinjaman dengan lancar dan tepat waktu maka secara tidak langsung berdampak baik dengan jumlah pinjaman yang akan diajukan kepada bank. (3) Koefisien regresi angsuran pinjaman, Angsuran pinjaman memiliki nilai sebesar 0,621 dan bernilai positif yang ditunjukkan bahwa angsuran pinjaman naik maka kinerja nasabah juga akan naik yang diasumsikan Ketika angsuran pinjaman dilakukan oleh nasabah dengan tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian awal maka secara tidak langsung kinerja nasabah juga akan berpengaruh juga. (4) Koefisien regresi suku bunga kredit, Suku bunga kredit memiliki nilai sebesar 0,289 dan bernilai positif yang ditunjukkan bahwa suku bunga kredit naik maka secara tidak langsung akan berdampak baik terhadap kinerja nasabah, yang diasumsikan Ketika suku bunga kredit pada KUR dikatakan baik dan fluktuatif maka secara tidak langsung akan berdampak baik juga dengan kinerja nasabah. (5) Koefisien regresi kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,102 dan memiliki hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kinerja nasabah, yang diasumsikan Ketika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabahnya cukup baik maka secara tidak langsung kinerja nasabah juga secara otomatis akan baik dan memiliki hubungan positif

Uji Hipotesis

Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang terdapat pada model regresi layak dilakukan penelitian terhadap variabel dependen. Setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil apakah variabel independent berpengaruh signifikan secara Bersama sama atau tidak terhadap variabel dependen. Hasil uji F sebagai berikut :

Tabel 8
UJI F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	314,079	4	78,520	12,402	,000 ^b
	Residual	582,477	92	6,331		
	Total	896,557	96			

a. Dependent Variable: kinerja nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, angsuran pinjaman, jumlah pinjaman, suku bunga kredit

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2022

Hasil dari uji F dengan membandingkan nilai probabilitas menunjukkan nilai F sebesar 12,402 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut disimpulkan bahwa penelitian ini *fit* atau layak dan dapat diteruskan pada pengujian hipotesis selanjutnya.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar faktor yang digunakan dalam penelitian dan yang mempengaruhi variabel dependen diluar variabel yang digunakan. Hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 9
Uji Koefisien determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,592 ^a	,350	,322	2,516

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, angsuran pinjaman, jumlah pinjaman, suku bunga kredit

b. Dependent Variable: kinerja nasabah

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2022

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 9 memiliki nilai R square sebesar 0,350 atau 35% yang dimana nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel jumlah pinjaman, angsuran pinjaman, suku bunga kredit dan kualitas pelayanan terhadap kinerja nasabah memiliki pengaruh 35% dan sisanya 65% dipengaruhi oleh faktor lainya diluar faktor independent yang digunakan.

Uji t

Uji t atau uji parsial memiliki fungsi sebagai penentu hubungan signifikan atau tidak signifikan secara sendiri sendiri atau parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil uji t sebagai berikut :

Tabel 10
Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	7,183	1,593		4,510	,000
1	jumlah pinjaman	,462	,209	,454	2,206	,030
	angsuran pinjaman	,621	,201	,410	3,096	,003
	suku bunga kredit	,289	,129	,476	2,247	,027
	kualitas pelayanan	,102	,078	,130	1,311	,193

a. Dependent Variable: kinerja nasabah

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pada Tabel 10, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Jumlah pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI cabang Demak dengan nilai signifikan $0,030 < 0,05$. (2) Angsuran pinjaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI cabang Demak dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$. (3) Suku bunga kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI cabang Demak dengan nilai signifikan $0,027 < 0,05$ / (4) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI cabang Demak dengan nilai signifikan $0,193 > 0,05$

Pembahasan

Pengaruh jumlah Pinjaman Terhadap Kinerja Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian diatas, menunjukkan bahwa Jumlah Pinjaman memiliki hubungan positif dan pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja nasabah dengan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$. Hasil ini memberikan arti bahwa jumlah pinjaman yang diajukan oleh nasabah secara tidak langsung berasal dari kinerja nasabah itu sendiri dalam proses pelunasan. Penentuan jumlah pinjaman diajukan oleh nasabah kepada Bank BRI Cabang Demak berasal dari kinerja nasabah dalam proses pengembalian pinjaman sebelumnya apa dikatakan lancar atau tidak, kredibilitas nasabah apakah baik atau tidak di system Bank Indonesia, Ketika kredibilitas baik maka pihak Bank BRI Cabang Demak secara tidak langsung akan mudah untuk melakukan persetujuan dalam pinjaman dana yang diajukan oleh nasabah itu sendiri. Sebab, Ketika kinerja nasabah dalam proses KUR atau peminjaman modal lain baik maka dari pihak Bank tidak akan menyulitkan apa yang akan diajukan oleh nasabahnya.

Penelitian diatas sesuai dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vanny, *et al* (2018) yang menyatakan bahwa jumlah pinjaman berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah.

Pengaruh Angsuran Pinjaman Terhadap Kinerja Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian diatas, menunjukkan bahwa angsuran pinjaman memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Hasil ini memberikan arti bahwa angsuran pinjaman yang dilakukan oleh nasabah berjalan cukup baik dan sesuai dengan kesepakatan pada saat melakukan pinjaman yang secara langsung akan berdampak baik terhadap kinerja nasabah itu sendiri. Angsuran pinjaman akan berjalan dengan baik Ketika nasabah KUR Bank BRI Cabang Demak melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan diawal dan tidak terjadi keterlambatan, secara tidak langsung kinerja nasabah di Bank BRI akan memiliki kredibilitas yang baik. Namun menurut dilapangan kinerja nasabah berjalan dengan baik dikarenakan banyaknya nasabah yang melakukan angsuran pinjaman sebelum tanggal jatuh tempo dan sesuai kesepakatan diawal. Meskipun masih banyak nasabah yang melakukan pembayaran tidak sesuai kesepakatan namun bukan berarti kinerja nasabah tersebut buruk melainkan adanya faktor lain seperti usaha yang kurang ramai sehingga dapat mengakibatkan nasabah tidak melakukan pembayaran angsuran tidak tepat waktu. Penelitian diatas selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzany dan Rakhmat (2021) menyatakan bahwa angsuran pembayaran berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah.

Pengaruh Suku bunga kredit terhadap Kinerja Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian diatas, menunjukkan bahwa suku bunga kredit memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI Cabang Demak dengan nilai signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$ yang dimana suku bunga kredit memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah. Suku bunga kredit memiliki pengaruh terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI Cabang Demak Surabaya dengan menggunakan prinsip pemberian kredit yang tepat maka secara tidak langsung dapat memberikan keuntungan yang besar bagi Bank BRI dikarenakan pemberian kredit kepada nasabah merupakan sumber utama pendapatan dari Bank BRI itu sendiri. Pemberian kredit bank memang harus berhati-hati, pemberian kredit kepada nasabah dilakukan berdasarkan Analisa pemberian kredit dan Analisa kemampuan nasabah dalam proses pengembalian dana pinjaman. Hal tersebut juga disesuaikan dengan kinerja nasabah di dalam Bank BRI dikatakan baik atau tidak dalam proses kredit dan Analisa berkas dokumen dan catatan nasabah juga menjadi hal terpenting dalam pemberian kredit. Hasil penelitian diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmadi, *et al* (2020) dan Halid, *et al* (2014) yang menyatakan bahwa Suku bunga kredit berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah KUR Bank BRI Cabang Demak dengan nilai signifikansi sebesar $0,193 > 0,05$ yang dimana bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan secara tidak langsung tidak berdampak baik terhadap kinerja nasabah. Kualitas pelayanan pada Bank BRI Cabang Demak yang diberikan kepada nasabah. KUR memang menjadi permasalahan sebab, masih banyaknya pelayanan bank BRI khususnya cabang Demak Surabaya yang melihat strata social nasabahnya, bahkan Ketika nasabah ingin mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai Kredit Usaha Rakyat (KUR) pelayanan yang diberikan kurang baik sehingga nasabah yang ingin melakukan pengajuan merasa kesulitan mengenai pelayanan yang diberikan. Hal tersebut harus menjadi evaluasi di pihak Bank BRI Khususnya cabang demak untuk tidak memberikan pelayanan yang buruk terlepas mereka nasabah apa dan diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sriwidodo dan Rully (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nasabah KUR Bank BRI Cabang Demak Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Hasil analisis membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Jumlah Pinjaman terhadap Kinerja Nasabah. (2) Hasil analisis membuktikan bahwa angsuran pinjaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja nasabah. (3) Hasil analisis membuktikan bahwa Suku bunga kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. (4) Hasil analisis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah.

Keterbatasan

Hasil dari penelitian ini yang telah dilakukan memiliki keterbatasan , berikut hasil dari keterbatasan yaitu: (1) Peneliti hanya menggunakan variabel Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nasabah sedangkan masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi Kinerja Nasabah. (2) Penyebaran kuisisioner responden cenderung melakukan pengisian tidak pada semestinya dan tidak sesuai kejadian sebenarnya.

Saran

Berdasarkan pembahasan serta simpulan yang dikemukakan tentang Pengaruh Jumlah Pinjaman, Angsuran Pinjaman, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah KUR Bank BRI Cabang Demak Surabaya, maka saran yang diajukan sebagai berikut: (1) Bagi Pembaca, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang terjadi di Bank BRI cabang Demak Surabaya Khususnya nasabah KUR dan untuk peneliti selanjutnya apabila menggunakan variabel Kualitas Pelayanan maka diharapkan untuk melakukan modifikasi dalam penambahan sampel penelitian atau data penelitian sehingga lebih objektif dan variatif dalam melakukan penelitian. (2) Bagi Perusahaan, KUR atau Kredit Usaha Rakyat ialah program pemerintah yang dikhususkan untuk pelaku usaha rumahan atau *home industry* yang tidak memiliki modal yang cukup sebaiknya diberikan pelayanan yang baik dan diberikan informasi yang jelas tanpa harus melihat strata social nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, D., dan Khristina. 2020. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit. *Journal Of Accounting and Financial* 5(1): 52-58.
- Amir, R. 2017. Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Jangka Waktu Pinjaman Terhadap Kredit Macet Pada KSU Mitra Setia Desa Sukamaju Kabupaten Luwu Utara. *Journal JIMEA* 3(5): 20-35.
- Amirullah, A., dan A.D. Amalia. 2020. Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Likuiditas, Ukuran Perusahaan, dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 9(2): 167-184.
- Arinda, N. 2015. Analisis Pengaruh Usia, Jumlah Tanggungan dalam Keluarga, Pengalaman Usaha, Omzet Usaha dan Jumlah Pinjaman Terhadap Tingkat Pengembalian Kredit. *Jurnal Ilmia* 1(2): 20-32.
- Bank Indonesia. 2015. *Surat Edaran No. 7/53/DPBS Tanggal 30 November*. Bank Indonesia. Jakarta.
- Derbin, A. R. 2015. *Akuntansi Perkreditan*. Erlangga. Jakarta.

- Fauzany, R., dan R. Rakhmat. 2021. Analisis Pemberian Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Ilmiah Ekonomi* 1(1): 122-126.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS*. Cetakan Delapan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halid, W. M., dan P. Heri. 2014. Pengaruh Jumlah Kredit dan Suku Bunga Terhadap Kelancaran Pembayaran Kredit di Bank BTN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Akuntansi* 1(5): 122-126.
- Hidayati, A. N. 2020. Pengaruh Relationship Marketing, Service4 Performance dan Dimensi Produk Terhadap Loyalitas dengan Kinerja Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Program Sarjana IAIN. Salatiga.
- Kasmir. 2013. *Dasar Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- _____. 2014. *Dasar Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- _____. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Mulyono, F. 2012. Pengaruh Service Performance Terhadap Kinerja 1(2): 20-33.
- Purnawati, H. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Program Pinjaman KUR Mikro di Bank BRI Cabang Sleman. *Skripsi*. Program Sarjana. Sleman.
- Rahardja, P., dan Manurung. 2008. *Teori Ekonomi Makro Suatu Pengantar*. Edisi Keempat. Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Suasiani, N. S. 2010. Pengaruh Tingkat Inflasi, Suku Bunga Kredit dan Kurs Dollar Terhadap Ekspor Kerajinan Provinsi Bali. *Skripsi*. Program Sarjana. Universitas Udayana Denpasar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabetha. Bandung
- _____. 2017. *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategic*. Gramedia. Yogyakarta.
- Vanny, V., R. Rahayu., dan Maharani, K. 2018. Pengaruh Jumlah Pinjaman terhadap Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jimea* 2(4): 1-20.
- Yulianti, E. 2018. Pengaruh Jumlah Pinjaman, Jaminan Kredit, Jangka Waktu Pinjaman, Skedul Pinjaman, Tingkat Bunga Pinjaman dan Pelayanan Pinjaman Kredit Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Yuliati, S. H., dan Prasetya, H. 2009. *Dasar Dasar Manajemen Keuangan Internasional*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.