

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DI LPD DESA PAKRAMAN TONJA DENPASAR UTARA

Desak Ayu Sriary Bhegawati<sup>1</sup>  
Made Santana Putra Adiyadnya<sup>2</sup>

## Abstrak

Provinsi Bali selain memiliki kelurahan dan desa yang bersifat administratif, juga memiliki desa-desa yang mempunyai sifat otonomi asli dengan sebutan desa Pakraman. Ciri khas desa Pakraman adalah adanya unsur Tri Hita Karana yaitu Parahyangan, Palemahan, dan Pawongan yang merupakan sebuah kesatuan utuh yang tidak terpisahkan. Pemerintah Provinsi Bali mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang dijadikan sebagai dasar hukum untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan yang berada di tingkat desa khususnya desa Pakraman. Lembaga ini bergerak dalam bidang simpan pinjam yang disebut dengan Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Pembentukan LPD didasari oleh adanya warisan budaya berupa desa pakraman yg merupakan suatu bentuk/wadah sistem pemerintahan tingkat desa yang terdiri dari ikatan kekeluargaan.

Penelitian ini menganalisis pengaruh Faktor Pribadi Nasabah, Faktor Sosial, Suku Bunga, Pelayanan, dan Prosedur Kredit secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja dan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.

Hasil Analisis Secara Simultan Ini berarti faktor pribadi nasabah, faktor sosial, suku bunga, pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja. Secara Parsial faktor pribadi nasabah, pelayanan, dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja. Sedangkan faktor sosial dan suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja adalah variabel pribadi nasabah.

Kata Kunci : Faktor Pribadi Nasabah, Faktor Sosial, Suku Bunga, Pelayanan, dan Prosedur, dan Keputusan Nasabah.

## I PENDAHULUAN

---

<sup>1</sup> Tenaga Pengajar Universitas Mahasaraswati Denpasar

<sup>2</sup> Tenaga Pengajar Universitas Mahasaraswati Denpasar

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Provinsi Bali selain memiliki kelurahan dan desa yang bersifat administratif, juga memiliki desa-desa yang mempunyai sifat otonomi asli dengan sebutan desa Pakraman. Ciri khas desa Pakraman adalah adanya unsur Tri Hita Karana yaitu Parahyangan, Palemahan, dan Pawongan yang merupakan sebuah kesatuan utuh yang tidak terpisahkan. Ketiga unsur ini dikaitkan oleh peraturan desa Pakraman itu sendiri yang disebut dengan awig-awig dan sifatnya mengikat serta ditaati oleh seluruh warga desa pakraman. Sebagai sebuah kesatuan masyarakat hukum Pakraman, desa Pakraman di Bali juga mempunyai fungsi menjaga, memelihara dan memanfaatkan kekayaan desa Pakraman untuk kesejahteraan masyarakat. Hal ini mengisyaratkan bahwa keadaan desa Pakraman milik hak otonomi dalam bidang sosial ekonomi karena dimilikinya kekuasaan untuk mengatur hubungan antara anggota kelompok masyarakat dalam mengelola kekayaan desa Pakraman untuk kepentingan kesejahteraan warga desa Pakraman.

Pemerintah Provinsi Bali mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang dijadikan sebagai dasar hukum untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan yang berada di tingkat desa khususnya desa Pakraman. Lembaga ini bergerak dalam bidang simpan pinjam yang disebut dengan Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Pembentukan LPD didasari oleh adanya warisan budaya berupa desa pakraman yg merupakan suatu bentuk/wadah sistem pemerintahan tingkat desa yang terdiri dari ikatan kekeluargaan. Prof Dr Ida Bagus Mantra sebagai tokoh yang sangat memperhatikan kelangsungan Pakraman dan budaya serta perekonomian masyarakat Bali telah menciptakan gagasan ide untuk mengembangkan pola sekaa simpan pinjam menjadi sebuah lembaga yang dapat mendorong pembangunan perekonomian masyarakat sekaligus dapat melestarikan Pakraman dan budaya yaitu LPD (Lembaga Perkreditan Desa). Pendirian LPD merupakan tindak lanjut dari hasil seminar kredit pedesaan di Semarang pada 20 – 21 Pebruari 1981 yang dilanjutkan dengan study banding di Lumbang Pitik Negari Sumatra Barat lalu ditindaklanjuti dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor 2 tahun 1984 tgl. 1 Nopember tentang Pendirian LPD dan Tahun 1985 dibentuk 8 LPD ditiap Kabupaten di Bali. Desa pakraman di Bali yang hingga kini memiliki Lembaga Perkreditan Desa (LPD) sebanyak LPD di Bali mencapai 1.418 buah dari 1.68 Desa pakraman yang ada di Bali atau 96%. Dalam perkembangannya LPD telah cukup terbukti mampu memberikan kontribusi bagi pembangunan dan kesejahteraan krama desa pakraman setempat. Dilain pihak perkembangan LPD juga dipengaruhi oleh kondisi masyarakat setempat yang berkaitan dengan kemampuan dan potensi ekonomi masyarakat, perhatian masyarakat sebagai pemilik dan profesionalisme pengelolaan LPD oleh pengurus. Perkembangan perekonomian pada tingkat regional maupun nasional bahkan global menuntut kinerja LPD yang semakin kompetitif pada masa-masa mendatang, hal ini hanya dapat terjawab dengan sinergis antar pengurus LPD dengan profesionalismenya, badan pengawas, masyarakat dan pemerintah untuk berkomitmen menjadikan LPD sebagai pusat informasi usaha strategis dan produktifitas masyarakat yang diarahkan untuk meningkatkan dan memberdayakan

potensi ekonomi lokal yang pada gilirannya mampu meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat desa pakraman

Maksud dan tujuan didirikannya LPD di desa Pakraman adalah untuk menjaga pembangunan, pemeratakan perekonomian, membuka lapangan kerja dan yang tidak kalah pentingnya yaitu untuk memberantas ijon, gadai yang ilegal, dan rentenir. Keberadaan LPD dewasa ini sudah tidak perlu diragukan lagi, karena LPD telah mampu menopang sendi-sendi perekonomian masyarakat desa yang ada di Bali.

LPD mempunyai peran yang sangat strategis karena selama ini telah melayani usaha mikro kecil (UMK) dan masyarakat pedesaan (krama desa) di Bali melalui pelayanan jasa keuangan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan nasabah, yaitu prosedur yang sederhana, proses yang singkat, pendekatan personal, serta kedekatan lokasi dengan nasabah. Pertumbuhan LPD yang relatif tinggi dari waktu ke waktu menunjukkan bahwa keberadaan LPD memang dibutuhkan oleh masyarakat pedesaan termasuk UMK yang selama ini dilayani. Spesifikasi LPD yang memiliki kedekatan budaya dan psikologi dengan nasabahnya, faktor lokasi yang memungkinkan lembaga ini menjangkau nasabah, serta karakter bisnis yang luwes merupakan kekuatan lembaga ini untuk bertahan dan memiliki daya saing terhadap lembaga sejenis terlebih dalam kondisi perekonomian dewasa ini. Kemajuan LPD yang diharapkan dapat menjadi lembaga pembiayaan yang efektif di masyarakat desa, akan berdampak positif terhadap pengembangan kawasan pedesaan, sebagai masyarakat akan terbantu dalam pendanaan untuk mengembangkan potensi usaha diwilayahnya yang akan menjadikan pedesaan kompetitif dalam tatanan perekonomian global.

LPD merupakan wadah yang tepat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota Denpasar, dimana LPD sangat membantu dalam memperoleh dana yang cepat dengan bunga yang dapat terjangkau. LPD Kota Denpasar memiliki 4 kecamatan dengan 35 LPD yang tersebar di seluruh Desa Adat di Kota Denpasar (LPLPD Kota Denpasar, 2014). Salah satunya di Kecamatan Denpasar Timur adalah LPD Desa Pakraman Tonja yang terdiri atas sembilan banjar adat yaitu : (1) Banjar Tatasan Kelod, (2) Banjar Tatasan Kaja, (3) Banjar Tega, (4) Banjar Sengguan, (5) Banjar Kedaton, (6) Banjar Batanancak, (7) Banjar Tegeh Kuri, (8) Banjar Tangguntiti, dan (9) Banjar Tegeh Sari. Desa Pakraman Tonja tetap kukuh mempertahankan adat serta tradisi yang diperkuat oleh tersuratnya peraturan-peraturan secara adat. Aktivitas sosial ekonomi Desa Pakraman Tonja ditunjang oleh keberadaan LPD Desa Pakraman Tonja di Pasar Sangging, Jalan Seroja, Gang Belimbing, serta beroperasinya Pasar Sangging, Desa Pakraman Tonja. Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh Faktor Pribadi Nasabah, Faktor Sosial, Suku Bunga, Pelayanan, dan Prosedur Kredit secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja ?
2. Manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja?

## II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep LPD

#### 2.1.1 Pengertian LPD

LPD merupakan badan keuangan yang dimiliki oleh desa Pakraman di Bali. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 8 tahun 2002 sebagaimana telah diperbaharui dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 3 Tahun 2007, mengingat LPD merupakan lembaga keuangan milik desa pekraman yang memberikan manfaat sosial, ekonomi, dan budaya bagi anggotanya, kini telah berkembang dengan pesat sehingga diperlukan pengaturan yang lebih menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi keberadaan dan kegiatan LPD sebagai suatu lembaga yang menjalankan fungsi keuangan milik desa pekraman dan krama desa yang menjadi anggotanya. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 3 Tahun 2007 bahwa LPD merupakan badan usaha keuangan milik desa yang melaksanakan kegiatan usaha di lingkungan desa dan bertugas meningkatkan taraf hidup masyarakat pedesaan.

#### 2.1.2 Fungsi LPD

Sejak digagasnya pada bulan November 1984 oleh Gubernur Bali, yang pada waktu itu dijabat oleh Ida Bagus Mantra (alm), LPD telah mengemban fungsi untuk mendorong pembangunan ekonomi masyarakat melalui tabungan yang terarah, serta penyaluran modal yang efektif. Di samping itu, LPD juga diharapkan dapat memberantas sistem ijon dan gadai gelap, yang saat itu kerap terjadi di masyarakat. Fungsi lain yang juga diemban adalah menciptakan pemerataan dan kesempatan kerja bagi warga pedesaan, baik yang bisa bekerja secara langsung di LPD maupun yang bisa ditampung oleh usaha-usaha produktif masyarakat yang dibiayai oleh LPD.

### 2.2. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Pengertian Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank (Philip Kotler, 2005:207). Menurut (Griffin, 2005) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Menurut Schiffman, Kanuk (2008), pada Kuncoro & Adithya, (2010) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya. Jadi berdasarkan pendapat di atas, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada.

### 2.3. Faktor Pribadi Nasabah

Faktor Pribadi nasabah merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan (Kotler, 2005:211). Orang akan mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah.

Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, juga mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

#### 2.4. Faktor Sosial

Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja, teman dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan. Faktor Sosial dari nasabah yang mengambil kredit di LPD ini adalah karena adanya ikatan banjar desa pakraman yang membantu warga desa pakraman yang kekurangan dana.

#### 2.5. Suku Bunga

Suku bunga kredit merupakan bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada lembaga keuangan dalam menetapkan besar kecilnya suku bunga, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain : jangka waktu, kualitas jaminan kredit, produk yang kompetitif, dan jaminan pihak ketiga. Besarnya nilai bunga tergantung dari jumlah dana yang disimpan, kreditur atau masyarakat yang meminjam uang kepada bank, dan harus membayarkan sebesar sekian persen dari jumlah pinjaman pokok (Kasmir, 2012).

#### 2.6 Faktor Pelayanan, dan Faktor Prosedur Kredit

Faktor Pelayanan dan Prosedur Kredit dari lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah. Pelayanan pelanggan (customer service) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukanbu organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah (Boediono, 2005: 11). Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya menurut (Malayu S.P. Hasibuan, 2016) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur Kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur Kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Pakraman Tonja Denpasar karena LPD tersebut lokasinya strategis dan dekat dengan pasar sehingga mendukung jalannya sektor perekonomian secara riil dan moneter khususnya finansial bagi pedagang dipasar tonja. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner kepada Debitur LPD Desa Pakraman Tonja Denpasar, serta meminta data sekunder pada LPD tersebut . Obyek dalam penelitian ini adalah LPD Desa Pakraman Tonja Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk mencari bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja Kecamatan Denpasar Utara. Faktor yang mempengaruhi tersebut yang diangkat penulis dikategorikan menjadi empat yaitu Suku Bunga Kredit, Pelayanan, Lokasi, dan Prosedur Kredit. Sebagai langkah awal, akan digunakan sampel debitur di LPD Desa Pakraman Tonja Denpasar.

#### **3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang diukur dan diamati dalam penelitian ini adalah:

1). Variabel Terikat

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada, sehingga nasabah tidak ragu lagi untuk menjadi debitur di LPD Desa Pakraman Tonja.

2). Variabel Bebas

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah:

a. Faktor Pribadi

Keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja, ditentukan oleh karakteristik pribadi seperti usia, dan tahap siklus hidup nasabah, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri nasabah di LPD Desa Pakraman Tonja.

b. Faktor Sosial

Pengambilan keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja ditentukan juga oleh faktor sosial dari nasabah seperti kelompok kecil, keluarga, termasuk banjar sebagai peran dan status sosial nasabah.

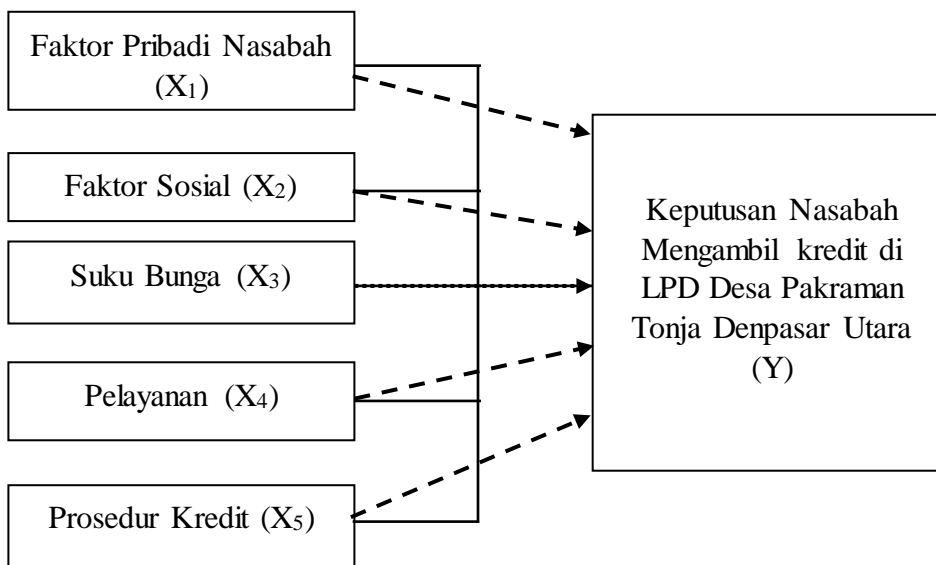
a. Suku Bunga merupakan bunga yang diberikan kepada peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminkam kepada lembaga keuangan dalam menetapkan besar kecilnya suku bunga. Besarnya nilai suku bunga tergantung dari jumlah dana yang disimpan, kreditur, masyarakat yang meminjam dilembaga keuangan harus membayar sekian persen sesuai jumlah pokok pinjaman yang dilakukan debitur LPD Desa Pakraman Tonja.

d. Pelayanan pelanggan (customer service) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan

- melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah LPD Desa Pakraman Tonja
- e. Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit di LPD Desa Pakraman Tonja

### 3.3 Rancangan Penelitian

Gambar 3.3



Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil pemikiran peneliti (2017)

### 3.4 Metode Penentuan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah koperasi-koperasi yang ada di Kota Denpasar. Dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel:

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \dots\dots\dots 1)$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- d = standar error (10%)



### 3.4. Teknik Analisis Data

#### 3.4.1 Skala Pengukuran data

Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal dimana terdapat tingkatan (preferensi) data dari sangat sama sampai sangat berbeda. Adapun tingkatan data tersebut terdiri dari :

1. = sangat tidak setuju
2. = tidak setuju
3. = netral / Ragu-ragu
4. = setuju
5. = sangat setuju

#### 3.4.2 Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012:52). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan melalui perhitungan koefisien korelasi (Pearson Correlation). Instrumen dinyatakan valid apabila hasil perhitungan koefisien korelasi menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,3 atau lebih (Sugiyono, 2014:178).

##### 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012:47). Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,7 (Ghozali, 2012:48).

#### 3.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Persamaan model regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

Y = Keputusan Debitur mengambil kredit

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi

X1 = Faktor Pribadi Nasabah

X2 = Faktor Sosial

X3 = Suku Bunga

X4 = Pelayanan di LPD



X5 = Prosedur Kredit di LPD

e = error term

#### IV. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data

###### 4.1.1 Uji Validitas Data

Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan bantuan program spss, untuk menilai setiap item pertanyaan valid atau tidak adalah dengan cara membandingkan setiap nilai dari Corrected Item-Total Correlation dengan  $r_{tabel} = 0,1982$ .

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	110.28	17.379	.338	.	.364
2	110.39	20.124	.258	.	.453
3	110.75	19.071	-.004	.	.414
4	112.16	15.754	.514	.	.309
5	112.04	19.513	.198	.	.447
6	112.36	17.646	.155	.	.390
7	110.94	15.555	.467	.	.309
8	110.62	16.915	.297	.	.359
9	111.39	19.595	-.144	.	.456
10	110.83	16.616	.093	.	.416
11	110.33	17.843	.265	.	.378
12	112.22	17.584	.357	.	.367
13	112.39	17.683	.258	.	.376
14	111.41	17.892	.171	.	.389
15	110.52	18.753	.034	.	.413
16	110.49	20.342	.308	.	.459
17	110.52	18.871	-.024	.	.414
18	111.70	18.862	.052	.	.409
19	110.49	19.518	.199	.	.435
20	110.30	18.538	.208	.	.403
21	110.49	19.724	.373	.	.441
22	110.33	19.902	.211	.	.446
23	111.90	16.916	.357	.	.352
24	111.25	15.924	.375	.	.330
25	110.38	19.297	.277	.	.428
26	110.39	19.565	-.137	.	.437
27	111.90	17.092	.510	.	.347
28	110.72	18.526	.164	.	.397
29	111.06	19.261	-.079	.	.433
30	111.49	19.195	.371	.	.434

###### 4.1.2 Uji Reliabilitas Data

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	30

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan bantuan program spss, diketahui angka cronbach's alpha sebesar 0,706. Angka tersebut (0,706) lebih besar dari nilai minimal cronbach's alpha yaitu 0,600. Jadi dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja dapat dikatakan reliabel.

### 4.2 Uji Regresi Linier Berganda

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prosedur, sosial, suku_bunga, pelayanan, pribadi <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: putusan

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.849 <sup>a</sup>	.720	.699	.176	1.975

a. Predictors: (Constant), prosedur, sosial, suku\_bunga, pelayanan, pribadi

b. Dependent Variable: putusan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.105	5	1.021	32.980	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.981	64	.031		
	Total	7.086	69			

a. Dependent Variable: putusan

b. Predictors: (Constant), prosedur, sosial, suku\_bunga, pelayanan, pribadi

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.376	.364		1.032	.306			

pribadi	.422	.068	.516	6.240	.000	.752	.615	.412
sosial	.050	.067	.062	.746	.458	.521	.093	.049
suku_bunga	-.002	.075	-.002	-.030	.976	.180	-.004	-.002
pelayanan	.308	.067	.365	4.562	.000	.671	.495	.302
prosedur	.140	.065	.154	2.162	.034	.367	.261	.143

a. Dependent Variable: putusan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.13	4.05	3.89	.272	70
Residual	-.576	.426	.000	.169	70
Std. Predicted Value	-2.792	.597	.000	1.000	70
Std. Residual	-3.273	2.424	.000	.963	70

a. Dependent Variable: putusan

Berdasarkan persamaan regresi yang telah diperoleh, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 0,376 memiliki arti bahwa jika faktor pribadi nasabah, faktor sosial, suku bunga, pelayanan dan prosedur kredit atau perubahannya sama dengan nol, maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja adalah sebesar 0,376
- 2) Nilai koefisien  $\beta_1$  sebesar 0,422 memiliki arti bahwa apabila faktor pribadi nasabah meningkat, maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja meningkat sebesar 0,422 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- 3) Nilai koefisien  $\beta_2$  sebesar 0,050 memiliki arti bahwa jika tingkat faktor sosial meningkat, maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja meningkat sebesar 0,050 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan
- 4) Nilai koefisien  $\beta_3$  sebesar -0,002 memiliki arti bahwa apabila suku bunga meningkat, maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja turun sebesar 0,002 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan
- 5) Nilai koefisien  $\beta_4$  sebesar 0,308 memiliki arti bahwa jika tingkat pelayanan meningkat, maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja meningkat sebesar 0,308 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan
- 6) Nilai koefisien  $\beta_5$  sebesar 0,140 memiliki arti bahwa jika prosedur kredit meningkat, maka keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja meningkat sebesar 0,140 dengan asumsi variabel lain dianggap konstan

Berdasarkan hasil pengujian juga dapat diketahui besarnya nilai R<sup>2</sup> yaitu sebesar 0,720 yang memiliki arti bahwa secara statistik, sebesar 72 persen dari variasi keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja

dipengaruhi oleh faktor pribadi nasabah, faktor sosial, suku bunga, pelayanan dan prosedur kredit, sedangkan sisanya sebesar 28 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model.

#### 4.2.1 Uji Simultan

Berdasarkan hasil pengujian dengan bantuan program SPSS, diperoleh hasil uji simultan (serempak) adalah sebesar 32,980 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Ini berarti faktor pribadi nasabah, faktor sosial, suku bunga, pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.

#### 4.2.2 Uji Parsial

Berdasarkan hasil pengujian dengan bantuan program SPSS, diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut :

- Oleh karena diperoleh nilai thitung sebesar 6,240 dengan tingkat signifikansi 0,000 ini berarti bahwa faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.
- Oleh karena diperoleh nilai thitung sebesar 0,746 dengan tingkat signifikansi 0,458 ini berarti bahwa faktor sosial tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.
- Oleh karena diperoleh nilai thitung sebesar -0,030 dengan tingkat signifikansi 0,976 ini berarti bahwa suku bunga tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.
- Oleh karena diperoleh nilai thitung sebesar 4,562 dengan tingkat signifikansi 0,000 ini berarti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.
- Oleh karena diperoleh nilai thitung sebesar 2,162 dengan tingkat signifikansi 0,034 ini berarti bahwa prosedur berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.

#### 4.1.3 Variabel Dominan Berpengaruh

Berdasarkan hasil pengujian dengan bantuan program SPSS, maka variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja adalah variabel pribadi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien  $\beta_1$  sebesar 0,422 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

## V. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara Simultan Ini berarti faktor pribadi nasabah, faktor sosial, suku bunga, pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.
2. Secara Parsial faktor pribadi nasabah, pelayanan, dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja. Sedangkan faktor sosial dan suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja.
3. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja adalah variabel pribadi.

## 5.2 Saran

LPD Desa Pakraman Tonja merupakan LPD yang masih berkembang, sehingga harus dipacu dari pengelolaan dan pemberian kredit kepada nasabah. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit di LPD Desa Pakraman Tonja harus dorong dengan faktor sosial, yaitu fasilitas kredit bagi masyarakat khususnya yang berada di pakraman banjar kelolaan LPD Desa Pakraman Tonja. Pemberian suku bunga yang diberikan harus bersifat kompetitif, sehingga mampu bersaing dengan LPD yang lain. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah lebih ditingkatkan kembali, agar nasabah tetap berminat untuk menabung di LPD dalam meningkatkan likuiditas dana untuk menyalurkannya dalam bentuk kredit khususnya bagi warga yang berada di pakraman banjar kelolaan LPD Desa Pakraman Tonja, dan didukung dengan prosedur kredit yang relatif mudah dan cepat, sehingga mendukung perkembangan LPD tersebut.

## Daftar Pustaka

- Boediono, G. S. B. 2005. Kualitas Laba : Studi Pengaruh Mekanisme Corporate Governance dan Dampak Manajemen Laba dengan Menggunakan Analisis Jalur. Simposium Nasional Akuntansi VIII, IAI, 2005.
- Ghozali, imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : BPFE Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. (2005). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Gujarati, D. N. 2010. Dasar-dasar Ekonometrika. Erlangga. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Firdaus, Rachmat dan Maya, Ariyanti. 2003. Manajemen Perkreditan Bank Umum: Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasi Lengkap dengan Analisis Kredit. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2012. Bank dan Lembaga keuangan lainnya .Jakarta: PT. Raja Grafindo Indonesia.
- Keputusan Gubernur Bali Nomor 95/01-C/HK/2003 Tentang Pelimpahan Wewenang Pengawasan Lembaga Perkreditan Desa Di Provinsi Bali Kepada Bank Pembangunan Daerah Bali.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2005, Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesepuluh. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Wirawan, Nata. 2002. Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensia) Untuk Ekonomi dan Bisnis. Edisi ke-2. Denpasar: Keraras Emas.
- Pemerintah Daerah Provinsi Bali. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2007 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali nomor 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 8 Tahun 2002. Tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD).
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Pengurus Dan Pengawas Internal Lembaga Perkreditan Desa (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2008 Nomor 16).
- Riduwan, dkk. 2011. Cara Mudah Belajar SPSS 16.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rudari, Sri. 2010. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian sepeda motor matic Honda pada daerah astra motor Gianyar tahun 2010. (skripsi tidak diterbitkan). Jurusan Pendidikan Ekonomi. Undiksha Singaraja).
- Seriasih, Novi. 2010. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam pemanfaatan produk Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Adat Tinggarsari Tahun 2010. (skripsi tidak diterbitkan). Jurusan Pendidikan Ekonomi. Undiksha Singaraja).
- Schiffman dan Kanuk. 2008. Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan Kelima belas. Bandung : CV. Alfabeta.