

**PENGARUH PENGEMBANGAN SISTEM KREDIT  
TERHADAP KARAKTERISTIK NASABAH PADA  
BANK BRI SYECH YUSUF MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Oleh  
**INDRI RUSDIANTI**  
**105720509314**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

**PENGARUH PENGEMBANGAN SISTEM KREDIT  
TERHADAP KARAKTERISTIK NASABAH PADA  
BANK BRI SYECH YUSUF MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**INDRI RUSDIANTI  
105720509314**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi dan Bisnis Pada Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Dengan Ini saya persembahkan karya ilmiah ini untuk bapak saya (Alm) Rusdin, saya ucapkan terima kasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya dan memberikan rasa rindu yang berarti, dan ibu saya Anti serta nenek saya Hj. Cayya yang selalu mendukung dalam doa dan pengorbanan.

## **MOTTO HIDUP**

Hambatan Adalah Suatu Pijakan Untuk Melangkah Lebih Jauh



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : "Pengaruh Pengembangan Sistem Kredit Terhadap Karakteristik Nasabah Pada Bank BRI Syech Yusuf Makassar"

Nama Mahasiswa : Indri Rusdianti  
No Stambuk/NIM : 105720509314  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 11 Agustus 2018..

Makassar, 29 Agustus 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


  
**Dr. Ir. A. Ifayani Haanurat, MM**  
NBM:857606

  
**Syafaruddin, SE., MM**  
NBM :1086526

Diketahui :

  
Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ketua,  
Jurusan Manajemen

  
**Iemmail Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078

  
**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
NBM: 1085576





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama Indri Rusdianti, Nim : 105720509314, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0014/ 2018 M, Tanggal 17 Dzulhijjah 1439 H/29 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

17 Dzulhijjah 1439 H  
Makassar, \_\_\_\_\_  
29 Agustus 2018 M

PANITIA UJIAN

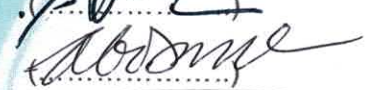
1. Pengawas Umum : Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. H. Andi Rustam, SE.,MM, Ak.CA  
2. Muh Nur Rasyid, SE.,MM  
3. Abdul Muttalib, SE., MM  
4. Faidzul Adziem, SE., MM

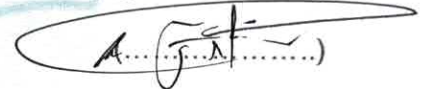
  
.....

  
.....

  
.....

  
.....

  
.....

  
.....

Disahkan oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indri Rusdianti

Stambuk : 105720509314

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Pengaruh Pengembangan Sistem Kredit Terhadap Karakteristik Nasabah Pada Bank BRI Syech Yusuf Makassar."

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar dan telah di ujikan pada tanggal 29 Agustus 2018

Makassar, 29 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan,



Indri Rusdianti

Diketahui Oleh :



**Ismail Rasulong, SE., MM**  
**NBM: 903078**

Ketua,  
Jurusan Manajemen

**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
**NBM: 1085576**

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tidak henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengembangan Sistem Kredit Terhadap Karakteristik Nasabah Pada Bank BRI Syech Yusuf Makassar.”**

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan terimah kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak (Alm) RUSDIN dan Ibu ANTI yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam memenuhi ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM, dan M. Hidayat, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Ir. A. Ifayani Haanurat, MM selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Syafaruddin, SE, MM selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Rekan-rekan saya di kelas Manajemen 11-14 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongannya selama ini.
10. Sahabat-sahabatku (Cunny, Ugi, Andy, Razman) yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian Skripsi ini.



11. Terimah kasih teruntuk semua karabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alakum Wr,Wb*

Makassar, 2018

**Indri Rusdianti**

## ABSTRAK

**INDRI RUSDIANTI, Tahun 2018, *Pengaruh Pengembangan Sistem Kredit Terhadap Karakteristik Nasabah Pada Bank BRI Syech Yusuf Makassar***, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I IfayaniHaanurat, dan. Pembimbing II Syafaruddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan system kredit terhadap karakteristik nasabah pada Bank BRI syech yusuf Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 50 responden nasabah bank BRI. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, berdasarkan uji statistik t, nilai t hitung  $17,725 > t$  tabel  $1,676$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Sehingga disimpulkan pengembangan system kredit berpengaruh terhadap karakteristik nasabah.

Kata Kunci : *Pengembangan system Kredit Dan Karakteristik Nasabah*

## **ABSTRACT**

***INDRI RUSDIANATI, 2018 Year, The Influence Of The Credit System Development Onteh Characteristics Of Customers In The Bank BRI Syech Yusuf Makassar, TheThesis OfThe Management ProgramOf The Economics And BusinessFaculty OfUniversity Muhammadiyah Makassar. Guided By Supervisor I IfayaniHaanurat And Supervisor IISyafaruddin.***

*This study aims to find out the development of the credit system for the charateristics of customers in the Bank BRI Syech Yusuf Makassar.*

*This type of research used is quantitative. Data collectionis done by dividing qestionnaires into 50 Bank BRI customer respondents. This study used a simple linear regression analysis method.*

*The results of this study indicate that, based on statiscal test t, the value of count 17,725> t table 1,676 and significant value < 0,05. So it is concluded that the development of the credit system affects the Characteristics of the customer.*

*Keywords : Credit System Development And Characteristics*

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Landasa Teori .....	5
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi dan Waktu.....	30
C. Definisi Operasional Variabel danPengukuran .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Metode Analisis Data .....	35



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
B. Deskripsi Umum Responden .....	56
C. Hasil Penelitian .....	57
D. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
4.1	Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.3	Hasil Uji Validitas Pengembangan System Kredit .....	58
4.4	Hasil Uji Validitas Karakteristik Nasabah .....	59
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Pengembangan System Kredit .....	60
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Karakteristik Nasabah .....	60
4.7	Hasil Analisis Deskriptif Pengembangan System Kredit.....	61
4.8	Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Nasabah .....	62
4.9	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	63
4.10	Hasil Koefisien Determinasi .....	64

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir.....	29
4.1	Logo Bank BRI .....	36
4.1	struktur Organisasi .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	55
2.	Hasil Uji SPSS .....	60
3.	Tabulasi Data Kuesioner .....	63
4.	titik presentasi distribusi .....	69
5.	nilai-nilai r product moment .....	71



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bangsa Indonesia sedang giat-giatnya membangun disegala sektor mulai dari sektor industri hingga sektor perdagangan. Hal ini sejalan dengan perkembangan dunia bisnis yang dampak sangat baik terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Salah satu sektor ini adalah sektor bisnis perbankan, dimana telah banyak perbankan yang didirikan dalam skala kecil, menengah dan dalam skala yang besar. Sektor bisnis perbankan mempunyai peran penting seperti bank melakukan penciptaan atau pembuatan uang, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, penghimpunan dana simpanan masyarakat, mendukung kelancaran transaksi internasional, penyimpanan barang-barang berharga, serta pemberian jasa-jasa perbankan, stabilisasi keuangan negara, pengendalian inflasi, dan otoritas moneter bagi aktifitas perekonomian Indonesia. Untuk menjalankan peranan perbankan maka banyak bank menciptakan produk-produk kemudahan dalam melakukan dan menjamin kelancaran bertransaksi baik itu nasabah sebagai kreditur ataupun debitur, ini akan membuat nasabah bebas memilih bank yang diinginkan. Dan ini pula yang membuat pertarungan antar bank dalam mendapatkan nasabah sangat ketat, hal ini dikarenakan banyak perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama, dalam pasar yang sama dan memperebutkan nasabah yang sama.

Bank yang tidak mempunyai produktifitas yang baik serta kualitas tidak dapat bertahan ditengah persaingan yang ada. Untuk itu maka bank harus dapat

memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah karena nasabah merupakan hal yang paling berharga bagi kelancaran jalannya suatu lembaga perbankan. Oleh karena itu, lembaga perbankan harus menarik keingintahuan nasabah yang sebesar-besarnya dengan memberikan kemudahan dan keamanan, selain itu untuk memaksimalkan peranan perbankan perlu adanya sarana yang disebut dengan bauran pemasaran jasa yang meliputi empat variabel yaitu produk, harga, promosi dan tempat. Pemasaran jasa adalah fungsi bisnis yang sarat akan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Banyak orang melihat pemasaran hanya sebatas iklan atau penjualan, tetapi pemasaran yang sebenarnya tidak mencakup pada seni menjual barang namun yang lebih penting adalah mengetahui modal apa yang dibuat. Pemasaran jasa mempunyai modal yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan sebuah perusahaan jasa. Semakin baik strategi pemasaran yang dilakukan maka semakin mendekati target pasar yang diharapkan.

Bank rakyat Indonesia telah melakukan berbagai terapan atau cara untuk meningkatkan jumlah nasabah dari setiap produk yang dihasilkan, seperti kredit usaha rakyat, Britama, Simpedes serta berbagai macam bentuk tabungan. Hal ini tidak lain untuk memperoleh laba. Berdasarkan keterangan Dirut Bank Rakyat Indonesia (BRI) bapak Asmawi Syam di sebuah seminar nasional dalam rangka Dies Natalis fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang ke-66 digedung Wisma Kalla. Oleh Tanri Abeng, Direktur Taspen bapak Iqbal Lantaro, beliau mengatakan bahwa tahun lalu BRI meraup keuntungan sekitar Rp. 213 triliun dana itu akan beliau maksimalkan untuk menjangkau keseluruhan pelosok

nusantara untuk melayani kebutuhan keuangan rakyat Indonesia. Dari hasil penyebaran penduduk menurut pekerjaannya masih banyak peluang untuk memberikan kredit dalam rangka mengembangkan perekonomian khususnya meningkatkan pendapatan pedagang kecil.

Dengan melihat pentingnya kredit maka penulis ingin membahas perkreditan tersebut, berdasarkan pertimbangan di atas penyusun memilih judul “Pengaruh pengembangan sistem kredit terhadap karakteristik nasabah pada bank BRI Syech Yusuf Makassar”.

#### B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Pengembangan Sistem Kredit Terhadap Karakteristik Nasabah Pada Bank BRI Syekh Yusuf Makassar” maka rumusan masalahnya adalah: “Apakah pengembangan sistem kredit berpengaruh terhadap karakteristik nasabah pada bank BRI Syech Yusuf Makassar”?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitiannya yaitu Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sistem kredit terhadap karakteristik nasabah pada bank BRI Syech Yusuf Makassar

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan positif terhadap Perbankan, sehingga menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis. Selain itu juga sebagai tambahan referensi dan wawancara kepada peneliti

lain yang tertarik mengkaji lebih dalam lagi, khususnya di bidang Keuangan dan Perbankan.

- b. Untuk memberikan masukan atau saran kepada perusahaan, membantu karyawan dalam bekerja karena penulis dapat mengerjakan tugas mereka, serta meningkatkan kinerja perusahaan lebih baik.
- c. Penelitian ini sangat berguna agar dapat memahami secara praktis tentang analisis kelayakan pemberian kredit

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Konsumen

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tentang informasi analisis pemberian kredit kepada nasabah.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif dan bermanfaat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1) Pengertian Manajemen Keuangan**

Menurut Riyanto (2013:4) , manajemen keuangan adalah keseluruhan aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan usaha mendapatkan dana yang diperlukan dengan biaya yang minimal dan syarat syarat yang paling menguntungkan beserta usaha untuk menggunakan dana tersebut seefisien mungkin.

Menurut Horne (2011:5), manajemen keuangan adalah segala aktivitas yang berhubungan dengan perolehan, pendanaan serta pengelolaan aktiva dengan tujuan menyeluruh.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan, manajemen Keuangan adalah segala kegiatan atau aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan bagaimana cara memperoleh pendanaan modal kerja, menggunakan atau mengalokasikan dana, dan mengelola aset yang dimiliki untuk mencapai tujuan utama perusahaan.

Menurut James C (2012:8) manajemen keuangan berkaitan dengan perolehan, pendanaan, kegiatan-kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan cara untuk memperoleh pendanaan modal kerja serta mengelola aset-aset yang dimiliki untuk mencapai tujuan perusahaan.

## 2) Pengembangan Sistem Kredit

Menurut Kent (2013:163) menyatakan bahwa kredit adalah hak untuk menerima pembayaran kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta, atau pada waktu yang akan datang, karena penyerahan barang-barang sekarang. Jadi pengembangan system kredit adalah usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum melalui pendidikan dan latihan untuk menerima pembayaran pada waktu yang diminta atau pada waktu yang akan datang.

Menurut Djumhana (2000:365) seseorang yang memperoleh kredit berarti memperoleh suatu kepercayaan. Jadi pengembangan system kredit adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan melalui pendidikan dan latihan untuk menerima pembayaran dari orang yang telah diberikan kepercayaan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.

Menurut Aidil (2014:28) kredit adalah hak untuk menerima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang. Jadi pengembangan system kredit adalah usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum melalui pendidikan dan latihan untuk menerima pembayaran pada waktu yang diminta atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang.

#### a. Unsur Kredit

Kredit diberikan atas dasar kepercayaan, dengan demikian pemberian kredit adalah pemberian kepercayaan. Hal ini berarti bahwa prestasi yang diberikan benar-benar diyakini dapat dikembalikan oleh penerima kredit sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang disetujui bersama. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa unsur-unsur dalam kredit adalah:

##### 1) Kepercayaan

Kepercayaan yaitu suatu keyakinan pemberi kredit (bank) bahwa kredit yang diberikan baik berupa uang, barang atau jasa akan benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang.

##### 2) Jangka Waktu

Jangka waktu mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pihak bank dan nasabah.

##### 3) Kesepakatan

Kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

##### 4) Resiko

Resiko dapat disebabkan oleh dua hal yaitu resiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar kreditnya padahal sebenarnya mampu, dan resiko yang disebabkan karena nasabah tidak sengaja yaitu akibat terjadinya suatu musibah seperti bencana alam.

### 5) Balas Jasa

Balas jasa akibat dari pemberian fasilitas kredit, bank tentu mengharapkan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut dikenal dengan nama bunga bagi bank berdasarkan prinsip konvensional. Balas jasa tersebut dalam bentuk bunga, biaya provisi dan administrasi.

### b. Prinsip – prinsip Kredit

Untuk mendapatkan kredit harus melalui prosedur yang telah ditentukan oleh bank/ lembaga keuangan. Agar kegiatan pelaksanaan perkreditan dapat berjalan dengan sehat dan layak, dikenal dengan 6 C yaitu :

#### 1) *Character* (Kepribadian / watak )

*Character* adalah tabiat serta kemauan dari pemohon untuk memenuhi kewajiban yang telah dijanjikan. Yang diteliti adalah sifat-sifat, kebiasaan, kepribadian, gaya hidup dan keadaan keluarga

#### 2) *Capacity* (Kemampuan)

*Capacity* adalah kesanggupan pemohon untuk melunasi kewajiban dari kegiatan usaha yang dilakukan atau kegiatan yang ditinjau dengan kredit dari bank. Jadi maksud dari penilaian kredit terhadap *capacity* ini untuk menilai sampai dimana hasil usaha yang diperolehnya akan mampu untuk melunasinya pada waktunya sesuai dengan perjanjian kredit yang telah disepakati



3) *Capital* (Modal)

*Capital* adalah modal yang dimiliki calon debitur pada saat mereka mengajukan permohonan kredit pada bank

4) *Collateral* (Jaminan)

*Collateral* adalah barang-barang yang diserahkan pada bank oleh peminjam atau debitur sebagai jaminan atas kredit yang diberikan. Barang jaminan diperlukan agar kredit tidak mengandung resiko.

5) *Condition of Economic* (kondisi Ekonomi)

*Condition of Economic* adalah situasi dan kondisi social ekonomi budaya dan lainnya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat maupun untuk satu kurun waktu tertentu yang kemungkinannya akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari perusahaan

6) *Constrain* (batasan atau hambatan)

Dalam penelitian, debitur dipengaruhi oleh hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan usaha disuatu tempat.

c. Syarat pembayaran penjualan kredit dan ketentuan batas jumlah kredit

Syarat pembayaran kredit adalah untuk memberikan kepastian kepada pelanggan, kapan harus melunasi pembayaran hutangnya, dan seberapa besar hak pelanggan kalau dapat memenuhi pembayaran lebih awal dari waktu yang ditentukan. Misal pembayaran penjualan kredit ditentukan 2/10 dan n/30. Artinya batas waktu pembayaran penjualan kredit paling lama 30 hari harus sudah dilunasi, dan apabila pelanggan membayar paling lama 10 hari setelah transaksi penjualan kredit, maka

pelanggan akan mendapatkan potongan sebesar 2%. Ketentuan pembayaran penjualan kredit tersebut diatas dapat bersifat ketat atau bersifat lunak, tergantung situasi dan kondisi perusahaan yang bersangkutan. Semakin lama batas waktu pelunasan piutang, semakin lama juga dana tertanam dalam piutang.

Perusahaan tentu tidak sama dalam pembatasan jumlah kredit yang diberikan, ada yang cukup lama dan adapula yang cukup singkat. Makin lama waktu yang diberikan dalam kredit semakin lama juga dana yang tertanam dalam piutang, sebaliknya makin singkat waktu yang diberikan dalam kredit semakin singkat dana yang tertanam dalam piutang.

#### d. Macam-macam Kredit

Untuk membedakan kredit menurut faktor-faktor dan unsur-unsur yang ada dalam pengertian kredit, maka perbedaan kredit dapat dibedakan atas dasar:

##### 1) Sifat penggunaan kredit

- a) Kredit Konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk keperluan konsumsi atau uang akan habis terpakai untuk memenuhi kebutuhannya.
- b) Kredit Produktif adalah kredit yang digunakan untuk peningkatan usaha, baik usaha – usaha produksi, perdagangan maupun investasi.

##### 2) Keperluan kredit

- a) Kredit produksi/ eksploitasi

Kredit ini diperlukan perusahaan untuk meningkatkan produksi baik peningkatan kuantitatif yaitu jumlah hasil produksi maupun peningkatan kualitatif yaitu peningkatan kuantitas atau mutu hasil produksi

b) Kredit perdagangan

Kredit ini dipergunakan untuk keperluan perdagangan pada umumnya yang berarti peningkatan suatu barang, barang-barang yang diperdagangkan ini juga diperlukan bagi industri.

c) Kredit investasi

Kredit yang diberikan kepada para pengusaha untuk investasi, berarti untuk penambahan modal dan kredit bukan untuk keperluan perbaikan ataupun penambahan barang modal atau fasilitas-fasilitas yang erat hubungannya dengan dengan itu. Misalnya, untuk membangun pabrik, membeli/ mengganti mesin-mesin dan sebagainya.

3) Kredit menurut cara pemakaian

a) Kredit rekening Koran bebas

Debitur menerima seluruh kreditnya dalam bentuk rekening Koran kepadanya diberikan blangko cheque dan rekening Koran pinjamannya diisi menurut besarnya kredit yang diberikan, debitur bebas melakukan penarikan selama kredit berjalan..

b) Kredit rekening Koran terbatas

System ini adanya perbatasan tertentu bagi nasabah dalam melakukan penarikan uang rekeningnya, seperti pemberian kredit

dengan uang giral dan perubahannya menjadi uang chartal dilakukan berangsur-angsur

c) Kredit rekening Koran aflopend

Penarikan kredit dilakukan dalam arti maksimum kredit pada waktu penarikan pertamalah sepenuhnya dipergunakan oleh nasabah.

d) *Revolving Credit*

System penarikan kredit sama dengan cara rekening Koran bebas dengan masa penggunaan satu tahun, akan tetapi cara pemakaiannya berbeda

e) *Term Loans*

Dalam system ini penggunaan dan pemakaian kredit sangat fleksibel artinya nasabah bebas menggunakan uang kredit untuk keperluan apa saja dan bank tidak mau tentang hal itu.

4) Kredit Menurut Jaminan

Kredit ini pada umumnya ada dua yaitu:

a) *Unsecured Loans* (kredit tanpa jaminan) sering juga disebut kredit blangko

b) *Secured Loans*

Jenis inilah yang digunakan oleh kebanyakan bank di Indonesia yaitu memberikan kredit jaminan. Jaminan kredit dapat berupa tanah, rumah, pabrik atau mesin-mesin pabrik, perusahaan serta surat berharga.

e. Jangka waktu kredit

perbedaan jangka waktu kredit menurut peraturan Bank Indonesia adalah sebagai berikut :

- 1) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu selama – lamanya satu tahun. Jadi pemakaiannya tidak melebihi satu tahun.
- 2) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang jangka waktunya antara satu sampai tiga tahun.
- 3) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang jangka waktunya lebih dari tiga tahun.

f. Faktor Manajemen Kredit

Manajemen kredit secara langsung mengarahkan pandangan kita pada tujuan manajemen dalam mencapai sasaran agar kredit dapat berjalan lancar. Sistem manajemen kredit sebagai berikut:

- 1) Pemberian kredit tidak menyimpang dari sifat bantuan bagi debitur.
- 2) Pemberian kredit sesuai dengan kebutuhan atau keperluan nasabah peminjam, sehingga sasaran tepat. Misalnya pinjaman uang untuk biaya pendidikan memang benar-benar diperlukan untuk biaya sekolah.
- 3) Pengawasan kredit berjalan secara aktif maupun pasif.

Pengawasan kredit secara aktif yaitu dengan melakukan pengecekan secara rutin tiap bulan. Karyawan bagian penagihan setiap bulan mengadakan komunikasi pada nasabah untuk mengingatkan sudah waktunya membayar hutang, dengan cara lewat telpon, HP, dan

dilakukan empat hari sebelum jatuh tempo. Apabila terjadi kesulitan dalam penagihan misalnya peminjam ingkar janji pada saat jatuh tempo tidak membayar, petugas penagihan harus mendatangi rumah nasabah, dengan komunikasi menggunakan bahasa yang halus tidak perlu menggunakan emosi atau kekerasan sehingga akan berdampak buruk dan dapat dibawa ke jalur hukum, hal ini akan merugikan pihak Bank sendiri.

Penagihan yang dilakukan Bank oleh karyawan-karyawannya dapat menggunakan bahasa yang baik serta memberikan solusi-solusi yang dapat membantu nasabah untuk mendapat jalan keluar apabila mengalami kesulitan pembayaran secara kredit. Misalnya dengan solusi-solusi apakah waktu pinjaman diperpanjang sehingga jumlah cicilan dapat diperkecil sehingga beban pembayaran akan berkurang. Demikian pula apabila terjadi kredit macet sudah enam kali menunggak, perlu dicarikan cara yang tepat agar nasabah bisa membayar lagi hingga lunas. Bertolak dari hal tersebut pihak bank harus dapat bertindak tegas namun bersifat kooperatif pada nasabah, sehingga nasabah dapat secara sadar dan berusaha untuk melunasi hutang-hutangnya. Jangan sampai terjadi komunikasi yang tidak baik dan berdampak buruk pada hubungan antara nasabah dan pihak bank, karena dapat terjadi pemutusan sepihak dan akan menurunkan citra bank tersebut sebagai mitra dengan masyarakat.

Sistem manajemen kredit perlu memperhatikan beberapa hal berikut:

1) Manusia

Berkaitan dengan sumber daya manusia yang dimiliki bank yaitu karyawan-karyawan sebagai pelaku operasi bank, harus orang-orang yang memiliki loyalitas, dedikasi, professionalism, serta memiliki kepribadian yang baik dan memegang teguh etika pelayanan bank, karena bank sebagai perusahaan jasa yang bertugas melayani masyarakat dalam hal peminjaman atau menabung perlu memahami komunikasi dan etika yang baik.

2) *Money* ( uang )

Berkaitan dengan investasi yang dimiliki bank, perkembangan manajemen keuangan yang baik antara pemasukan dan pengeluaran harus seimbang, jangan sampai terjadi pengelolaan keuangan yang berdampak buruk yang dapat merugikan nasabah atau pihak bank sendiri.

g. Tujuan dan Fungsi Kredit

Tujuan kredit mencakup scope yang luas.

Fungsi pokok yang saling berkaitan dari kredit adalah sebagai berikut :

1) *Profitabilitys*

*Profitability* ini bertujuan untuk memperoleh hasil dari kredit berupa keuntungan yang diteguk dari pemungutan bunga.

## 2) *Safety*

Safety adalah keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga profitability dapat benar – benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

Fungsi kredit adalah menyalurkan dana–dana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itu fungsi kredit dalam kehidupan perekonomian adalah sebagai berikut :

- 1) Kredit dapat meningkatkan daya guna daru modal  
Artinya bahwa para pedagang kecil dapat menikmati kredit bank untuk memperluas usahanya, mengembangkan usaha dan kesempatan untuk berusaha.
- 2) Kredit dapat meningkatkan daya guna suatu barang  
Dengan bantuan kredit maka para pedagang kecil dapat memproduksi bahan mentah menjadi bahan jadi, berarti daya guna dari bahan tersebut.
- 3) Kredit sebagai alat stabilitas ekonomi  
Bahwa dalam menghadapi keadaan perekonomian yang kurang sehat, maka kredit dapat sebagai alat stabilitas ekonomi misalnya dalam usaha pengendalian inflasi, peningkatan ekspor serta pemenuhan kebutuhan pokok rakyat
- 4) Kredit sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional  
Bantuan kredit digunakan para usahawan untuk memperbesar volume usaha produksinya. Peningkatan usaha nantinya diharapkan akan



meningkatkan profit. Bila keuntungan secara kumulatif dikembangkan lagi dalam arti kata dikembalikan ke dalam struktur permodalan, maka peningkatan akan berlangsung terus menerus dan akibatnya pendapatan terus meningkat.

#### h. Kredit Bermasalah

Bank dalam setiap perjanjian kredit selalu kreditor percaya bahwa setiap debitur memiliki kemampuan memenuhi kewajibannya untuk melunasi segala hutang yang telah disepakati antara bank dengan debitur. Akan tetapi, dalam kenyatannya tidak seperti yang diharapkan sebelumnya. Berbagai macam faktor diluar perhitungan atau jangkauan perkiraan dapat terjadi, sekalipun telah dilakukan analisis mendalam dan penuh kehati-hatian melalui verifikasi dan analisis kredit yang baik.

Timbulnya resiko yang tidak diharapkan ini menandakan bahwa kredit bermasalah tersebut adalah bagian dari kehidupan bisnis perbankan. Kredit bermasalah seringkali dipersamakan dengan kredit macet, padahal keduanya memiliki pengertian yang berbeda. Kredit bermasalah adalah kredit dengan kolektibilitas macet ditambah dengan kredit-kredit yang memiliki kolektibilitas diragukan yang mempunyai potensi menjadi macet. Sedangkan kredit macet adalah kredit yang angsuran pokok dan bunganya tidak dapat dilunasi selama lebih dari 2 (dua) masa angsuran. Penyelesaian kredit macet kemudian diserahkan kepada pengadilan/KP2LN (Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara) atau diajukan tuntutan kepada perusahaan Asuransi kredit.

Kedudukan bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang kredit berpengaruh besar terhadap lancar tidaknya arus lalu lintas pembayaran yang diperlukan dalam peningkatan pembangunan bidang ekonomi Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang melepaskan uangnya kepada masyarakat tentu bank berharap untuk dapat memperoleh keuntungan berupa bunga yang dibebankan pada saat perjanjian kredit terjadi.

Harapan itu baru akan terwujud dan menjadi kenyataan, apabila bank bertindak hati-hati terutama dalam menentukan siapa yang patut diberi kredit dan berapa besar kredit yang diberikan, setelah mengetahui jaminannya.

Bank senantiasa menjaga bahwa perjanjian yang dibuat dengan debitur itu tidak cacat menurut hukum serta memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian. Apabila bank sejak dini sudah bertindak hati-hati, dapatlah diharapkan bahwa kredit yang diberikan oleh pihak kreditur kepada debitur terjamin pengembaliannya dalam jangka waktu yang ditentukan. Bila hal ini terjadi maka tujuan memperoleh profit akan tercapai sehingga segala sesuatu terlaksana sesuai yang diharapkan.

Kredit bermasalah secara umum adalah semua kredit yang mengandung risiko tinggi. Kredit bermasalah adalah kredit-kredit yang mengandung kelemahan atau tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh bank (Arthesa dan Handiman, 2006). Sunindyo dan

Wijayanti (2010), menyatakan bahwa sebab-sebab timbulnya kredit bermasalah meliputi:

1. Kelemahan dari sisi intern debitur dapat disebabkan antara lain:
  - a) Itikad tidak baik dari debitur
  - b) Menurunnya usaha debitur mengakibatkan turunnya kemampuan debitur untuk membayar angsuran
  - c) Debitur tidak mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup untuk mengelola usaha, sehingga usaha debitur tidak berjalan baik
  - d) Ketidakjujuran debitur dalam penggunaan kredit untuk produktif menjadi kredit konsumtif yang tidak sesuai dengan tujuan semula dalam perjanjian kredit.
2. Kelemahan dari system intern bank/ lembaga keuangan dapat disebabkan antara lain:
  - a) Itikad tidak baik dari petugas bank/ lembaga keuangan untuk kepentingan pribadi, seperti pegawai bank/ lembaga keuangan merealisasikan kredit debitur yang memberi imbalan atas pencairan kredit tersebut
  - b) Kekurangmampuan petugas bank/ lembaga keuangan dalam pengelolaan pemberian kredit mulai dari pengajuan permohonan sampai pencairan kredit
  - c) Kelemahan dan kurang efektifnya petugas bank/ lembaga keuangan membina debitur, sehingga debitur mudah memanfaatkan celah ini untuk mencoba melakukan pelanggaran maupun ingkar janji

3. Kelemahan dari sisi ekstern bank/ lembaga keuangan dapat disebabkan:

a) *Force Majeur*

Perubahan-perubahan yang terjadi karena bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian besar bagi debitur dalam usahanya. Perubahan ini antara lain bencana alam seperti banjir, tanah longsor, kebakaran, dan lain sebagainya.

b) Akibat perubahan-perubahan eksternal lingkungan (*environment*)

Perubahan ekonomi karena krisis moneter yang berpengaruh terhadap usaha debitur. Krisis moneter tersebut dapat menyebabkan terjadinya inflasi yang dapat menyebabkan nilai uang menurun terhadap mata uang asing. Harga barang-barang naik, menyebabkan daya beli masyarakat menurun. Kebalikan dari inflasi adalah deflasi yang dapat menyebabkan nilai uang naik terhadap mata uang sehingga barang-barang turun, yang menyebabkan lesunya produktifitas perusahaan.

Kolektibilitas/ kualitas kredit merupakan kemampuan debitur untuk mengembalikan dana yang dipinjam dari bank baik pinjaman pokok maupun bunga kreditnya pada waktu yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Penggolongan kolektibilitas (kualitas kredit) dapat diukur melalui ketepatan pembayaran kembali pokok dan bunga serta kemampuan debitur baik ditinjau dari usaha maupun nilai agunan kredit yang bersangkutan. Penilaian kualitas aktiva bank umum ditetapkan secara

tegas melalui penggolongan kualitas kredit, yaitu lancar, perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet.

Kredit digolongkan lancar adalah kredit tersebut termasuk dalam kualitas Lancar (L) yaitu tidak mengalami penunggakan dalam pembayaran pokok pinjaman beserta bunga yang telah ditetapkan. Sementara, yang digolongkan dalam kredit Kurang Lancar (KL) adalah kredit yang tergolong kualitas dalam perhatian khusus dengan penunggakan pembayaran kredit yang belum melampaui 90 hari, dan Macet (M) dengan penunggakan pembayaran kredit yang melampaui 270 hari. Jadi  $X = 1$ , Jika angsuran kredit lancar dan  $X = 0$ , Jika angsuran kredit menunggak.

Menurut Suhardjono (2003: 256-257) kredit dapat digolongkan Lancar (L), Kurang Lancar (KL), Macet (M).

#### 1. Lancar

Menurut Ismail (2010:122) Kredit Lancar yaitu kredit dimana debiturnya memenuhi persyaratan yang diperjanjikan. Kredit yang digolongkan lancar apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Pembayaran tepat waktu
- b) Hubungan debitur dengan bank baik
- c) Dokumentasi kredit lengkap dan pengikatan agunan kuat

#### 2. Kurang Lancar (KL)

Menurut Mahmoedin (2010:3) kredit Kurang Lancar yaitu kredit dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang diperjanjikan. Kredit yang digolongkan kurang lancar apabila memenuhi criteria sebagai berikut:

- a) Terdapat yang telah melampaui 90 hari sampai dengan 180 hari
- b) Terdapat overdraft yang berulang kali
- c) Hubungan debitur dengan bank memburuk
- d) Pelanggaran terhadap persyaratan pokok kredit
- e) Perpanjangan kredit untuk menghubungkan kesulitan keuangan

### 3. Macet (M)

Menurut Mudrajat Kuncoro (2002:462) kredit Macet yaitu keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah diperjanjikan. Kredit yang digolongkan macet apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Tunggakan pembayaran pokok atau bunga yang telah melampaui 270 hari
- b) Dokumentasi kredit atau pengikatan agunan tidak ada

Adapun bentuk pengembangan dalam sistem kredit ini yaitu dengan merancang system e-commerce yang dapat membantu proses bisnis perusahaan terutama memudahkan pelanggan dalam hal pengajuan kredit agar lebih cepat dan menjalin suatu komunikasi serta menjadi sarana informasi bagi pelanggan dikarenakan proses pendaftaran kredit pelanggan yang masih dilakukan secara manual sehingga terdapat beberapa kendala serta persaingan antar perusahaan yang semakin kompetitif dengan bertransaksi secara online.

### 3) Karakteristik Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan debitur membayar kredit yaitu :

#### 1) Karakteristik individu debitur

##### a. Jumlah Tanggungan Keluarga

Semakin banyak jumlah tanggungan keluarga, maka akan semakin meningkat pula beban hidup yang harus dipenuhi. Hal ini disebabkan karena pengeluaran konsumsi yang semakin besar, sehingga semakin banyak jumlah tanggungan keluarga dalam keluarga maka akan semakin besar pengeluaran untuk memenuhi kebutuhan keluarga sehingga sebagian besar dari jumlah pendapatan tersebut yang akan teralokasi untuk kebutuhan sehari-hari bukan untuk memenuhi kewajiban membayar angsuran kredit.

##### b. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin luas wawasan dan pengetahuan dalam bernisnis untuk berpikir dan semakin besar kemampuan yang dimiliki untuk mengaktualisasikan potensi dirinya termasuk dalam kemampuan berbisnis dan mengelola usaha (Thoha, 2000). Tingkat pendidikan yang rendah akan mengakibatkan daya serap pelaku terhadap informasi dan pasar semakin lambat, sehingga usaha-usaha yang mengarah pada peningkatan produksi dan pendapatan akan bergerak lamban pula. Sebaliknya, semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki, maka

semakin mudah menerima serta mengembangkan wawasan pengetahuan teknologi, sehingga akan meningkatkan produktivitas yang akhirnya akan meningkatkan pendapatan dan angsuran kreditnya yang akan semakin lancar.

## 2) Karakteristik Usaha

### a. Omzet Usaha

Secara umum omzet usaha merupakan jumlah dari keseluruhan penerimaan kotor yang diterima rata-rata perbulan oleh debitur yang dihitung dalam satuan juta rupiah. Kini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi omzet usaha akan menunjukkan kapabilitas perusahaan yang semakin baik dalam mengelola usaha, sehingga kemampuan untuk membayar kredit akan lebih meningkat.

### b. Pengalaman Usaha

Lama usaha berkaitan erat dengan pengalaman yang menunjang kegiatan usaha. Pengalaman usaha yang semakin lama akan mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mengelola usaha dan menghindari risiko yang menyebabkan kegagalan. Pengalaman usaha menurut Hermawan (2012) dalam Luhkka (2013) bahwa pengalaman kerja akan mempengaruhi keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas juga membuat kerja lebih efisien. Oleh karena itu, lama usaha debitur diduga akan berpengaruh terhadap kemampuan membayar kredit secara lancar karena pengalaman usaha yang kini semakin lama akan dapat meningkatkan pemahaman kemampuan



debitur dalam mengelola usahanya, sehingga mendukung keberhasilan usaha. Dengan keberhasilan usaha tersebut akan dapat menjamin perolehan pendapatan/keuntungan sebagai sumber biaya hidup serta memberikan peluang kemampuan membayar kredit secara lancar.

### 3) Karakteristik Kredit

#### a. Jumlah Pinjaman

Menurut Triwibowo (2009) dalam Luhkka (2013) jumlah pinjaman termasuk karakteristik kredit. Menurut Asih (2007) besarnya jumlah pinjaman yang diberikan kepada pelaku maka akan meningkatkan produktifitas usaha yang dijalankannya. Besarnya jumlah pinjaman yang diberikan oleh pihak bank hingga baatas maksimum tergantung dari jumlah permintaan dan penilaian kemampuan membayar debitur. Semakin besar jumlah pinjaman yang diberikan, maka akan semakin besar beban yang harus ditanggung leh debitur dalam pelunasannya, sehingga pemberian jumlah pinjaman yang lebih besar akan menimbulkan suatu risiko dengan terlambatnya debitur dalam membayar kredit tersebut (Muhamamah, 2008)

#### b. Jangka Waktu Pengembalian

Semakin lama jangka waktu pengembalian pinjaman maka angsuran bulanannya relatif lebih ringan. Di sisi lain, semakin lama jangka waktu pengembalian kredit, akan menurunkan tingkat perputaran dana dan likuiditas bank, sehingga pada pihak bank akan melakukan

pertimbangan yang penuh dalam menentukan jangka waktu pengembalian kredit tersebut.

Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:

a. Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*working customer*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya. Konsekuensi hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit dan atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

b. Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Cynthia Lintang (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Wanea Manado	Variabel independen: sikap profesional dan keterampilan(X1), Sikap dan tingkah laku (X2), Hal yang mudah dicapai dan cepat menyesuaikan (X3), Kenyataan dan sifat dapat dipercaya (X4), Nama baik dan kepercayaan (X5), Bukti Fisik Jasa (X6). Variabel	Metode analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan kontribusi kualitas layanan unit BRI wanea Manado dari kecintaan dan kecakapan profesionalisme dan keterampilan (X1) dan fleksibilitas (X2) dan keandalan (X3) reputasi dan kredibilitas (X4) dan layanan (X6) yang

			dependen: kepuasan nasabah (Y)		sekaligus menggambarkan kepuasan pelanggan unit BRI Wanea sebesar 62,1 persen. maka dari keenam variabel variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah replikasi dan kredibilitas (X5)	
2	Umar (2013)	Hanis	Pengaruh Prasyarat Kredit Terhadap Kelancaran Pembayaran Nasabah	Variabel independen: prasyarat kredit atau prinsip 5C (X) dan variabel dependen: kelancaran pembayaran nasabah (Y)	Metode analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek karakter, 110 nasabah beritikad baik untuk mengembalikan kreditnya, 124 nasabah setuju untuk membayar angsuran tanpa teguran dari pihak bank, dan 127 nasabah mendahulukan mengangsur kredit. Secara parsial tidak semua variabel independen berpengaruh terhadap kelancaran pembayaran kredit nasabah, berdasarkan hasil uji simultan, semua variabel independen berpengaruh terhadap kelancaran pembayaran

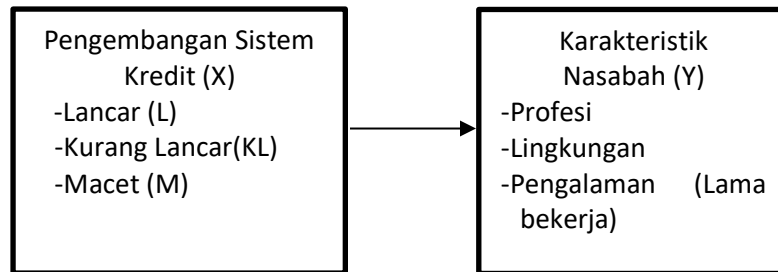
					kredit
3	EndahNawangSasi (2012)	Pengaruh System kredit dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BKK Pasar Kliwon Surakarta)	Variabel independen: system kredit (X1) dan pelayanan bank (X2) Variabel dependen: Kepuasan Nasabah (Y)	Metode Kualitatif	hasil penelitian, ditemukan bahwa faktor yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan customer adalah pelayanan pegawai bank. Aspek pelayanan bank, dalam hal ini, adalah sopan santun, hormat, perhatian, kooperatif, toleransi, informalitas, dan pengendalian diri.
4	Ismiyati (2016)	Pengaruh prinsip 5C Kredit Terhadap Kualitas Kredit Pada BPR di Kabupaten Magelang	Variabel independen: prinsip 5C kredit Variabel dependen: Kualitas kredit	Metode analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip 5C kredit masih sangat relevan untuk diperhatikan dan dikembangkan agar kualitas kredit meningkat.
5	LUH IkkaWidayanthi (2012)	Pengaruh Karakteristik debitur UMKM Terhadap Tingkat Pengembalian Kredit Pundi Bali Dwipa (Studi Kasus Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Singaraja)	Variabel independen: karakteristik debitur variabel dependen: tingkat pengembalian kredit	Metode regresi logistik	Hasil penelitian menunjukkan keenam variabel independen, ternyata hanya variabel laba usaha dan jangka waktu pengembalian yang berpengaruh terhadap tingkat pengembalian kredit Pundi Bali Dwipa. Sedangkan variabel tingkat pendidikan, jumlah

					tanggungan keluarga, pengalaman usaha dan jumlah pinjaman tidak berpengaruh terhadap tingkat pengembalian kredit Pundi Bali Dwipa.
6	DwiYantiArinta (2013)	Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Usaha, Karakteristik Kredit Terhadap Kemampuan Debitur Membayar Kredit pada BPR Jatim Cabang Probolinggo (Studi pada Nasabah UMKM Kota Probolinggo)	Variabel independen : karakteristik individu (X1), karakteristik usaha (X2) Karakteristik Kredit (X3) Variabel dependen: Kemampuan debitur membayar kredit (Y)	Metode Regresi Logistik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik usaha yaitu variabel pengalaman usaha dan omzet usaha berpengaruh terhadap kemampuan debitur dalam membayar kredit sedangkan karakteristik individu yaitu variabel jumlah tanggungan keluarga, tingkat pendidikan, jangka waktu pengembalian, dan jumlah pinjaman (plafond) tidak berpengaruh terhadap kemampuan debitur dalam membayar kredit

### C. Kerangka pikir

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, penulis membuat kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang sistematika

kerja membuat kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang sistematika kerja penelitian ini, yaitu sebagaimana terlihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.1 kerangka pikir

#### D. Hipotesis penelitian

Hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah pengembangan sistem kredit berpengaruh terhadap karakteristik nasabah pada bank BRI Syech Yusuf Makassar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian (Sugiyono, 2013:13)

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi tempat penelitian adalah bank BRI Syekh Yusuf Makassar jalan Talasalapang II Makassar. Adapun kegiatan penelitian ini dilaksanakan kurang lebih dua bulan mulai bulan juni sampai dengan juli 2018.

#### **C. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

##### **1. Variabel bebas atau variabel independen (X)**

Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini yaitu system kredit. Defenisi pengembangan system kredit yaitu bentuk pembaharuan dan peningkatan kemampuan teknis dalam bentuk pelayanan, pemberian kredit yang tetap berlandaskan pada kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain.



## 2. Variabel Terikat atau Variabel Dependen (Y)

Perusahaan harus mengenal betul karakter nasabah secara umum. Karakter nasabah sulit sekali untuk diidentifikasi, karena penampilan dan profesi tidak selalu konsisten mencerminkan penampilan seseorang. Untuk menilai karakter seorang nasabah dan meramalkan perilakunya dimasa yang akan datang, bank hanya dapat menggunakan beberapa indikator. Indikator tersebut antara lain adalah profesi, penampilan, lingkungan, sosial, pengalaman, dan tindakan atau perilaku di masa lalu. Meski bank telah berusaha untuk memilih hanya nasabah yang diramalkan akan berperilaku tidak merugikan bank, namun tidak menutup kemungkinan di kemudian hari nasabah berperilaku berbeda.

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Menurut Nazir (1988 : 325 ), populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah yang menjadi debitur kredit perorangan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Makassar yaitu 100 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipercayai dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Nazir, 1988:325). Karena jumlah populasi di Bank Rakyat Indonesia Syekh Yusuf Makassar tidak terbatas maka menurut Suharyadi (2008 :18) sampel adalah bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan pada rumus Slovin dan Suharyadi (2008:16) sebagai patokan untuk menentukan ukuran sampel minimal yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standard error (10%)

$$\text{Maka sampelnya adalah } n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2} = 50 \text{ nasabah}$$

Dalam penelitian ini menggunakan sampel nasabah yang menerima pinjaman sebanyak 50 nasabah. Sedangkan untuk penarikan sampelnya, menurut Martono (2010:67) menggunakan teknik simple random sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Penelitian dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada tempat penelitian yaitu pada Bank BRI Syekh Yusuf Makassar, untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.

## 2. Kuisisioner

Memberikan daftar pertanyaan kepada para karyawan untuk mengetahui tanggapan-tanggapan atas beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan peneliti ini. Kuisisioner ini menggunakan skor sebagai berikut :

- a. Sangat setuju (SS) diberi nilai 5
- b. Setuju (S) diberi nilai 4
- c. Ragu-ragu diberi nilai 3
- d. Tidak setuju (TS) diberi nilai 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1

## 3. Dokumentasi

Penelitian mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan, dimana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat ahli serta beberapa buku referensi dan jurnal yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

## F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana. Metode regresi linier sederhana adalah sebuah metode statistika untuk melakukan identifikasi pengaruh satu

variable (X) bebas terhadap 1 variabel terikat (Y). Konsep dasar regresi berkenaan sebagai upaya menjawab pertanyaan seberapa besar pengaruh satu variable X terhadap satu variable Y. Variabel bebas dan terikat harus memiliki hubungan yang fungsional atas dasar logika, teori maupun dugaan terhadap observasi tertentu yang valid dijadikan sebagai acuan. Bentuk umum persamaan regresi linier sederhana dapat dituliskan

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Pengembangan Sistem Kredit

Y = Karakteristik Nasabah

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefisien Regresi

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Bank BRI



**Gambar 4.1**

##### 1. Sejarah singkat Bank BRI

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949

dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-Undang bank Sentral, yang intinya mengembalikan Fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia unit II bidang rural dan Expor impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Expor impor Indonesia. Selanjutnya erdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No.

21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan pemerintah. PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero yang didirikan sejak 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang masih konsisten, yaitu dengan fokus pemberian kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar. Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.Point, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa. BRI Cabang Sukoharjo pertama kali berdiri pada tahun 1965. Pada awal berdiri, BRI belum memiliki kantor sendiri, maka pada saat itu BRI menginduk pada kantor koperasi yang beralamat di Jl. Pemuda Sukoharjo. Adapun pendirian BRI ini adalah dalam rangka membantu program pemerintah untuk

membantu petani di daerah pedesaan. Pada tahun 1967 BRI pindah alamat baru yaitu di JL. Slamet Riyadi Sukoharjo. Untuk memperluas jaringan pelayanan BRI di Kabupaten Sukoharjo, maka pada tahun 1980 di Kartasura didirikan Kankor Kas BRI. Pada perkembangan di Kartasura, BRI mengalami perkembangan yang pesat, karena di kecamatan ini merupakan jalur ramai penduduk. Pada tahun 1994 BRI Cabang Sukoharjo pindah alamat ke JL. Ahmad Yani No. 132 Kartasura, perpindahan ini dikarenakan kota kartasura dipandang sangat strategis dalam hal operasional dan juga pemasaran kepada masyarakat. Sedangkan kantor lama yang ada di Sukoharjo beralih fungsi menjadi Kantor Cabang Pembantu. Pada tanggal 31 desember 2008 BRI Cabang Sukoharjo berubah nama menjadi BRI Cabang Solo-Kartasura.

## 2. Visi dan Misi Bank BRI

### a. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

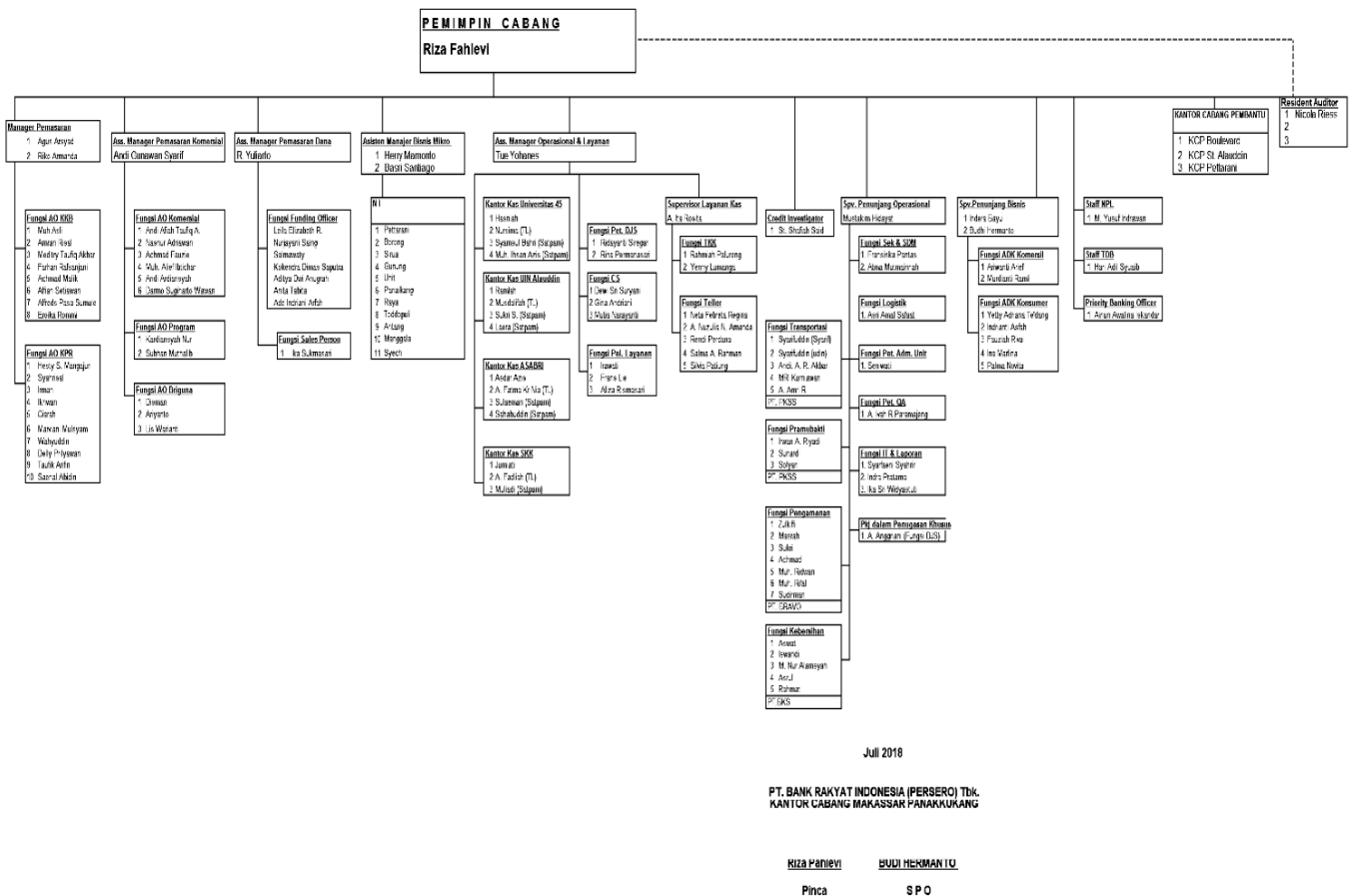
### b. Misi BRI

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.



- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

### 3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

#### 4. Deskripsi Jabatan

Tata kerja dan kedudukan serta tanggungjawab suatu organisasi pada BRI Cabang Solo Kartasura adalah sebagai berikut :

- a. Tugas dan tanggung jawab pimpinan kantor cabang:
  - 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi dan mengupayakan pencapaian RKA.
  - 2) Menjamin bahwa seluruh transaksi yang disetujui/disahkan telah sesuai dengan kewenangannya
  - 3) Melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai di Kanca, Kancapem, dan BRI Unit untuk meningkatkan kualitas setiap fungsi seperti: fungsi *marketing*, operasional, dan *support*
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Ass.Man.Operasional (Amo):
  - 1) Melaksanakan tambahan kas awal hari kerja/selama jam pelayanan kas bagi *teller* dan ATM serta menerima setoran kas dari *teller* untuk menjamin pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik dan keamanan kas.
  - 2) Mengaktifkan rekening pinjaman dan simpanan agar pembukuan rekening tersebut dipastikan telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan.

- 3) Melakukan pengesahan transfer keluar sesuai wewenangnya untuk menjamin kebenaran dan keamanan transfer yang dilakukan.
  - 4) Menindaklanjuti temuan audit dalam batas wewenangnya untuk mengurangi resiko kerugian bagi Bank.
  - 5) Membina dan menilai kinerja pekerja yang berada dibawahnya dalam rangka menyediakan SDM yang profesional.
- c. Tugas dan tanggung jawab AO (*account officer*) komersial diantaranya :
- 1) Membuat PRT Perkreditan atas sektor yang dikelolanya guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
  - 2) Mengelola *account* yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi kanca.
  - 3) Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
  - 4) Menyampaikan masalah-masalah yang timbul pada atasannya dalam pelayanan debitur untuk disampaikan dengan unit kerja terkait.

- 5) Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit yang direalisasi sampai dengan kredit yang dilunasi untuk meningkatkan pendapatan bank.

d. AO (*account officer*) Program.

Tugas dan tanggungjawab AO (*account officer*) program diantaranya:

- 1) Membuat RPT atas Kredit Program sesuai rencana yang di *breakdown* dan bertanggung jawab atas pencapaiannya
- 2) Mempersiapkan dan melaksanakan pembinaan *account* yang menjadi tanggungjawabnya serta memantau hasil (laba/pendapatan) yang dapat dicapainya.
- 3) Mengolah *account* yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi Kanca.
- 4) Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah.
- 5) Menyampaikan masalah-masalah yang timbul kepada atasannya dalam pelayanan kepada debitur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.

e. AO (*account officer*) konsumen

Tugas dan tanggung jawab AO (*account officer*) konsumen diantaranya :

- 1) Melakukan analisis atau identifikasi terhadap debitur potensial secara kolektif (Instansi) untuk mengukur tingkat risiko kredit secara instansional menciptakan portofolio kredit yang sehat dan menguntungkan.
- 2) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana pembinaan atas *account* yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil laba/pendapatan yang dapat dicapai dan menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dibinanya untuk mendapatkan portofolio kredit yang berkembang, sehat dan menguntungkan.
- 3) Melakukan upaya dan pendekatan terhadap Instansi/Perusahaan yang dilayani agar pembayaran gaji para pekerja (debitur) dan segala transaksi bisnis perusahaan dapat dilakukan melalui BRI untuk menjamin kelancaran pembayaran angsuran pinjaman.
- 4) Mengelola *account* yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mendapatkan keuntungan yang optimal bagi Kanca.

- 6) Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah dengan tetap mempertimbangkan kepentingan Bank.

f. Supervisor Administrasi Kredit ( ADK )

Tugas dan tanggungjawab bagian ADK diantaranya

- 1) Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan pasar sasaran, KRD dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan dan menguntungkan..
- 2) Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinasi ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit lini
- 3) Menyiapkan kredit yang akan jatuh tempo 3 (tiga) bulan yang akan datang dan melaporkannya kepada atasannya guna menjadi informasi pejabat kredit lini memproses perpanjangan yang akan jatuh tempo.
- 4) Memeliharakerjakan barkas 1 pinjaman dengan tertib/aman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- 5) Memeliharakerjakan dokumen asuransi kredit, asuransi kerugian, asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit

sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan kepentingan bank.

g. Petugas Administrasi Kredit Konsumer ( AKK ) Tugas dan tanggungjawab AKK diantaranya:

- 1) Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit yang diterima dari individu dari instansi yang sudah terjalin Perjanjian Kerjasama (PKS) untuk ditindaklanjuti prosesnya.
- 2) Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit lini.
- 3) Memeliharakerjakan berkas I pinjaman dengan tertib/aman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- 4) Memeliharakerjakan dokumen asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- 5) Menyiapkan perjanjian kredit guna mengamankan kepentingan bank.

h. Supervisor pelayanan intern

- 1) Tugas dan tanggung jawab Supervisor pelayanan intern diantaranya:

- 2) Memastikan bahwa tugas-tugas dibidang personalia, logistik (termasuk surat berharga untuk Kanca lain (*dahulu Spoke*)) dan keamanan di Kanca telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengadministrasikan semua jenis barang di Kanca dan Kanca lain (*dahulu Spoke*) dan menyiapkan perhitungan dan bukti pembukuannya.
- 4) Menyiapkan data pembayaran gaji Pejabat/Pegawai Kanca dan Kanca lain (*dahulu Spoke*) dari PC SIM-SDM dan mengirimkan data pegawai Kanca lain (*dahulu Spoke*) ke Kanca lain (*dahulu Spoke*).
- 5) Memeliharakerjakan Register : Aktiva Tetap, Penyusutan Aktiva Tetap, Biaya-biaya Inventoris Kantor yang dibeli dengan biaya eksploitasi, Kas Porti dan lain-lain sesuai ketentuan.
- 6) Menindaklanjuti semua temuan audit, baik dari interen maupun eksteren BRI.

i. Sekretariat dan SDM

Tugas dan tanggung jawab Sekretariat dan SDM diantaranya:

- 1) Mengagenda surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku dan meningkatkan



pelayanan pada nasabah dan internal consumer (meliputi unit kerja dibawah Kanca dan unit kerja lainnya).

- 2) Mengatur lalu lintas komunikasi (telpon, faksimili, internet) dalam rangka menjaga efektifitas komunikasi Kanca.
- 3) Mendistribusikan semua surat masuk kepada para pejabat yang berwenang di Kanca dan unit kerja di bawahnya dalam rangka meningkatkan layanan Kanca.
- 4) Menyiapkan surat keluar untuk diserahkan kepada petugas Ekspedisi dalam rangka penyampaian informasi pada unit kerja lainnya.
- 5) Mengatur agenda kerja Pinca dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Pinca.

j. Petugas Arsip, Laporan IT *Maintenance*

Tugas dan tanggung jawab diantaranya:

- 1) Mengirimkan/menyampaikan laporan-laporan kepada pihak yang membutuhkan secara tepat waktu untuk memberikan informasi bagi manajemen/ instansi lainnya
- 2) Menindaklanjuti semua temuan audit, baik dari intern maupun ekstern BRI untuk mengurangi resiko Bank.

- 3) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan untuk mendukung bisnis Kanca.
- 4) Menyajikan/mencetak informasi-informasi pembukuan yang diperlukan dan menandatangani sesuai wewenangnya guna menjamin keabsahan dokumen dan transaksi Bank.
- 5) Memeliharakerjakan *backup* data guna kepentingan Bank.

k. Supervisor pelayanan kas

Tugas dan tanggung jawab supervisor pelayanan kas di antaranya:

- 1) Menyiapkan kuitansi tambahan kas Supervisor dan ATM serta menerima uang dari AMO
- 2) Menyetujui tambahan kas awal *teller*, membuku dan mendistribusikan uangnya kepada *teller*.
- 3) Memeliharakerjakan Register Kas Induk.
- 4) Mengisi kas ATM bersama tugas yang ditunjuk.
- 5) Menerima kuitansi tambahan kas atau setoran kas beserta uangnya dari Kanca Pembantu dan BRI Unit yang diterima di Kanca.

### I. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *teller* diantaranya:

- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kanca.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 5) Melakukan pergeseran kas antar *teller* yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.

### m. Petugas tim kurir kas ( TKK )

Tugas dan tanggung jawab petugas TKK diantaranya:

- 1) Melakukan pergeseran fisik antara BRI Unit dan Kanca.
- 2) Menjaga keamanan uang yang dibawa.
- 3) Mengelola register CIT (*cash in transit*)

- 4) Sebagai kurir atas surat-surat/nota-nota maupun laporan-laporan yang diserahkan atau diterima dari/ke BRI Unit yang dikunjungi.
- 5) Menjamin sampainya surat/nota/laporan tersebut kepada pihak yang dituju.

n. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab *Customer service* diantaranya:

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- 2) Memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- 3) Melayani permintaan salinan Rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan) guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- 4) memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal/usaha nasabah) guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

- 5) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- o. Petugas Administrasi dana dan jasa (Adm Djs) Tugas dan Wewenang Adm Djs
- 1) Melakukan pengawasan atas semua kegiatan pelayanan dana, jasa (termasuk rekening kerja sama serta devisa) dan pinjaman yang dilakukan oleh petugas ADM Djs.
  - 2) Memastikan input dana pemberian cek/BG kepada nasabah/telah dilakukan sesuai dengan ketentuan.
  - 3) Mengaktifkan pembukaan rekening simpanan.
  - 4) Menyakinkan kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber dan melakukan pengecekan atas semua transaksi pemindahbukuan pada bidang dana dan jasa bank.
  - 5) Melakukan pengesahan atas transaksi pemindahbukuan dalam bidang dana dan jasa yang menjadi wewenangnya.

i. Petugas Klirin

Tugas dan tanggung jawab petugas kliring diantaranya :

- 1) Meng-*encode* warkat kliring keluar.
- 2) Menyiapkan dokumen kliring penyerahan.
- 3) Membawa warkat ke/dari Lembaga kliring.

- 4) Menyiapkan surat penolakan kliring, nota pembukuan penolakan kliring dan nota D/K untuk pembeban biaya tolakan kliring kepada nasabah.
- 5) Menyimpan blanko warkat kliring (CN), buku petunjuk encode dan mesin *encode* di tempat yang aman.

p. Supervisor administrasi unit

Tugas dan tanggung jawab supervisor administrasi unit diantaranya:

- 1) Menjamin keamanan uang kas yang dibawa oleh Tim Kurir Kas.
- 2) Menjamin ketertiban register *Cash in Transit* (CIT), TKK dan berkoordinasi dengan Asisten Manajer Operasional (AMO) untuk pelimpahan CIT.
- 3) Menertibkan administrasi pengalokasian biaya supervisi ke seluruh BRI Unit diwilayah kerjanya.
- 4) Menjamin keakuratan, kebenaran dan ketepatan pengiriman laporan yang dikerjakan oleh PAU.
- 5) Menjamin ketertiban pemeliharaankerjaan register SKPP (khusus untuk kredit yang diputus oleh MBM/Pinca & AMBM).

q. Petugas administrasi unit ( PAU

Tugas dan tanggung jawab PAU diantaranya:

- 1) Membuat dan mengadministrasikan laporan-laporan :

- a) *Management Information Report* (MIR) 01 s/d 06
  - b) Laboran kekuatan pegawai
  - c) Telek Keragaan
  - d) Data Keragaan Gabungan Wilayah.
  - e) Sistem Insentif Perkembangan Keragaan (SIPK) seluruh BRI Unit diwilayahnya.
  - f) Deklarasi pertanggung jawaban asuransi.
- 2) Memelihara dan mengerjakan register Surat Keterangan Permohonan Pinjaman (SKPP) (untuk kredit yang diputus MBM/Pinca dan AMBM)
  - 3) Mengadministrasikan nomor undian simpedes serta pengaturan pelaksanaan undiannya.
  - 4) Mendistribusikan surat-surat/nota-nota dari dan ke BRI Unit.
  - 5) Meneliti kelengkapan berkas pengajuan kredit yang akan diputus oleh MBM/Pinca/AMBM.
- r. Petugas rekonsiliasi unit ( PRU
- Tugas dan tanggung jawab PRU diantaranya:
- 1) Mengelola register nota hubungan Kanca dan BRI Unit.
  - 2) Mengentri nota UD-1A dan UD-1B ke PC Hubungan Kanca dan BRI Unit.
  - 3) Mengarsipkan nota-nota hubungan Kanca-BRI Unit.

4) Merekonsiliasi rekening hubungan Kanca-BRI Unit, rekening BRI Unit-Kanca dan mencocokkan dengan saldo rekening hubungan Kanca-BRI Unit yang berasal dari sistem pembukuan central.

s. Pegawai cadangan

Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai Cadangan diantaranya:

- 1) *Memback-up* pegawai BRI Unit yang berhalangan sesuai dengan instruksi atasan.
- 2) Melakukan tugas lain sesuai dengan instruksi atasan.

t. Asisten manajer bisnis mikro

Tugas dan tanggung jawab asisten manajer bisnis mikro diantaranya:

- 1) Membuat RKA BRI Unit di wilayah kerjanya berikut pencapaiannya.
- 2) Mengevaluasi dan memonitor bisnis BRI Unit binaanya.
- 3) Melaksanakan analisa pesaing BRI Unit binaannya dalam rangka pengembangan bisnis.
- 4) Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa.
- 5) Melakukan pemeriksaan ulang atas permohonan Kupedes Putusan Manajer Bisnis Mikro/Pinca.



u. Penilik

Tugas dan Tanggung Jawab Penilik diantaranya:

- 1) Melaksanakan waskat sisdur dan operasional BRI Unit.
- 2) Monitoring pelaksanaan rencana tindak lanjut atas temuan Penilik dan Kanin sebelumnya.
- 3) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait baik interen maupun eksteren.
- 4) Melaporkan hasil pemeriksaan/temuan penting kepada MBM/Pinca dengan tindasan Kanwil dan memberikan petunjuk atau solusi penyelesaian kepada Kaunit dan AMBM.
- 5) Melakukan Koordinasi dengan pihak terkait.

**B. Deskripsi Umum Responden**

Deskripsi karakteristik responden memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Responden penelitian ini berjumlah 80 orang, yang dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia. Berikut penjelasan mengenai hasil data karakteristik responden.

## 1. Berdasarkan usia

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
20 – 30	18	36 %
30 - 40	20	40 %
50 >	12	24 %
Jumlah	50	100 %

*Sumber : data diolah juni 2018*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa responden berusia 30-40 tahun paling banyak yaitu sebesar 40 %, sedangkan yang paling sedikit adalah responden berumur 50 > tahun yaitu sebesar 24%.

## 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Laki – Laki	21	42 %
Perempuan	29	58 %
Jumlah	50	100 %

*Sumber : Data Diolah Juni 2018*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden jenis kelamin perempuan paling banyak yaitu sebesar 58 %, sedangkan yang paling sedikit adalah responden jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 42 %.

**C. Hasil Penelitian**

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi

produk moment, kriteria yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

- a.  $(a, n-2)$ ,  $a = 5\%$  dan  $n$  adalah 50
- b. Jumlah responden sebanyak 50 responden untuk di uji
- c.  $r$  hitung (*tabel corrected item total correlation*) >  $r$  tabel (*tabel product moment*) atau bernilai positif maka data dikatakan valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas Pengembangan Sistem Kredit Terhadap Karakteristik Nasabah Pada Bank Bri Syech Yusuf Makassar Dengan Sampel 50 Responden.

- a. Variabel Pengembangan Sistem Kredit

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Pengembangan Sistem Kredit**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,820	0,284	Valid
X2	0,822	0,284	Valid
X3	0,770	0,284	Valid
X4	0,618	0,284	Valid
X5	0,804	0,284	Valid
X6	0,606	0,284	Valid
X7	0,722	0,284	Valid
X8	0,650	0,284	Valid

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 20180,227

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa variabel pengembangan system kredit memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,284.

b. Variabel Karakteristik Nasabah

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Nasabah**

Pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
Y1	0,890	0,284	Valid
Y2	0,896	0,284	Valid
Y3	0,792	0,284	Valid
Y4	0,674	0,284	Valid
Y5	0,865	0,284	Valid

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2018

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel karakteristik nasabah memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,284.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah data yang mengukur suatu keusioner yang merupakan indikator dari varabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang tentang pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2013:14). Perhitungan koefisien

*Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

a. Variabel Pengembangan Sistem Kredit

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabelitas Pengembangan Sistem Kredit**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Item</i>	Keterangan
Pengembangan System Kredit	0,715	8	Reliabel

*Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2018*

Tabel 4.5 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel pengembangan system kredit sebesar 0,715. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

b. Variabel Karateristik Nasabah

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabelitas Karateristik Nasabah**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Item</i>	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0,862	6	Reliabel

*Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2018*

Tabel 4.6 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel karateristik nasabah sebesar 0,862. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

### 3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel statistik deskriptif pada penelitian adalah sebagai berikut.

#### a. Pengembangan System Kredit

Penelitian pengembangan system kredit (X), ini menggunakan 8 pernyataan untuk mengukur kualitas *webside*, yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Analisis Deskriptif Pengembangan System Kredit**

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1	10	20,0	37	74,0	2	4,0	1	2,0	0	0,0	4,12
2	X2	10	20,0	31	62,0	3	6,0	0	0,0	1	2,0	4,08
3	X3	14	28,0	31	62,0	3	6,0	2	4,0	0	0,0	4,14
4	X4	12	24,0	29	58,0	5	10,0	4	8,0	0	0,0	3,98
5	X5	11	22,0	37	74,0	1	2,0	1	2,0	0	0,0	4,16
6	X6	21	42,0	29	58,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,42
7	X7	18	36,0	31	62,0	4	2,0	0	0,0	0	0,0	4,34
8	X8	24	48,0	25	50,0	1	2,0	0	0,0	0	0,0	4,46
Total Rata-Rata : 34												

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2018

Berdasarkan tabel 4.7 diatas tentang jawaban responden mengenai pengembangan system kredit dapat diketahui bahwa nilai mean variabel pengembangan system

kredit. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan X8 dengan nilai rata-rata 4,46. Sedangkan pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan X4 dengan nilai rata-rata sebesar 3,98.

b. Karakteristik Nasabah

Dalam penelitian karakteristik nasabah (Y), ini digunakan 5 butir pernyataan untuk mengukur karakteristik nasabah yaitu :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis Deskriptif karakteristik nasabah**

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	10	20,0	37	74,0	2	4,0	1	2,0	0	0,0	4,12
2	Y2	10	20,0	36	72,0	3	6,0	1	2,0	0	0,0	4,08
3	Y3	14	28,0	31	62,0	3	6,0	2	4,0	0	0,0	4,14
4	Y4	12	24,0	29	58,0	5	10,0	2	8,0	0	0,0	3,98
5	Y5	11	22,0	37	74,0	3	2,0	2	2,0	0	0,0	4,16
Total Rata-Rata : 20,48												

Berdasarkan tabel 4.8 diatas tentang jawaban responden mengenai karakteristik nasabah dapat diketahui bahwa nilai mean variabel karakteristik nasabah 20,48. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan Y5 dengan nilai rata-rata 4,16. Sedangkan pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan Y4 dengan nilai rata-rata sebesar 3,98.

#### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pembahasan sebelumnya telah dikemukakan bahwa untuk dapat menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik dilakukan dengan analisis regresi linera sederhana. Ringkasan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana dalam pemilihan ini didapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,030	1,671		5,405	,000
	X	,876	,049	,931	17,275	,000

a. Dependent Variable: y

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2018

$$Y = 9,030 + ,876 + e$$

Dimana :

Y : Karakteristik Nasabah

X : Pengembangan Sistem Kredit

b : Koefisien Regresi

e : Standar Kesalahan

Hasil diperoleh persamaan regresi  $Y = 9,030 + 0,876$  yang berarti bila variabel X berada pada posisi 0 point maka nilai variabel Y sebesar 9,030 tidak mengalami perubahan dan bila variabel X mengalami penambahan 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,876, dengan presentasi pengaruh perubahan variabel X terhadap Y dengan arah koefisien positif signifikan sebesar 87,6 %



yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $17,725 > t$  tabel  $1,676$  dan nilai signifikan variabel  $X < 0,05$ .

#### 5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (kualitas *website*) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti adalah variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variabel dependen (Ghozali, 2013)

**Tabel 4.10**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,931 <sup>a</sup>	,867	,865	,984
a. Predictors : (constant), pengembangan system kredit				

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2018

Dari koefisien determinasi ( $R$  Square) menunjukkan 86,7 % variasi pada variabel karakteristik nasabah mampu diterangkan oleh variabel (pengembangan system kredit), sedangkan sisanya yang sebesar 13,3 % diterangkan oleh variabel lain diluar model ini. Berarti bahwa variabel  $X$  mempengaruhi secara langsung variabel  $Y$  sebesar 86,7 % sedangkan 13,3 % dipengaruhi oleh variabel lain.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, maka dapat dihasilkan penelitian sebagai berikut :

Hasil diperoleh persamaan regresi  $Y = 9,030 + 0,876X$  yang berarti bila variabel X berada pada posisi 0 point maka nilai variabel Y sebesar 9,030 tidak mengalami perubahan dan bila variabel X mengalami penambahan 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,876, dengan presentasi pengaruh perubahan variabel X terhadap Y dengan arah koefisien positif signifikan sebesar 87,6 % yang dibuktikan dengan nilai t hitung  $17,725 > t$  tabel 1,676 dan nilai signifikan variabel X  $< 0,05$ .

Hasil ini membuktikan bahwa pengembangan system kredit berpengaruh positif terhadap karakteristik nasabah Bank BRI. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah Nawangsasi (2012) Pengaruh System kredit dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BKK Pasar Kliwon Surakarta).

Senada dengan teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya Menurut Raymont P. Kent (2013 : 163) menyatakan bahwa kredit adalah hak untuk menerima pembayaran kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta, atau pada waktu yang akan datang, karena penyerahan barang-barang sekarang. Jadi pengembangan system term kredit adalah usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum melalui pendidikan dan latihan untuuk

menerima pembayaran pada waktu yang diminta atau pada waktu yang akan datang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang didapatkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari Hasil diperoleh persamaan regresi  $Y = 9,030 + 0,876X$  yang berarti bila variabel X berada pada posisi 0 point maka nilai variabel Y sebesar 9,030 tidak mengalami perubahan dan bila variabel X mengalami penambahan 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,876, dengan presentasi pengaruh perubahan variabel X terhadap Y dengan arah koefisien positif signifikan sebesar 87,6 % yang dibuktikan dengan nilai t hitung  $17,725 > t$  tabel 1,676 dan nilai signifikan variabel X  $< 0,05$ .
2. Penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan yaitu pengembangan system kredit berpengaruh signifikan terhadap karakteristik nasabah Bank BRI syeck yusuf Makassar.

#### **B. Saran**

Meskipun peneliti telah menyusun dengan sebaik-baiknya tetapi masih saja banyak kekurangan dalam penelitian ini dengan segala keterbatasannya. Berikut adalah saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian :

1. Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan harus lebih ketat dalam menganalisa pengembangan sitem kredit terhadap calon

nasabah, sehingga pihak bank dapat memperkecil resiko kredit  
mavet yang akan ditanggungnya suatu saat nanti

2. Untuk Peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti berikutnya tidak sebatas pengembangan  
system kredit dan karakteristik nasabah tetapi juga menambahkan  
variabel lain pada penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanto, Yohanes, Benny. 2015. *Penyelesaian Kredit Bermasalah pada Bank DKI Jakarta*, Yogyakarta.
- Dendawijaya, Lukman, 2005. *Manajemen Perbankan*. Edisi kedua, cetakan kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Darussalam, O, 2013, Faktor-faktor penyebab kredit bermasalah di PT. Bank SULUT Cabang Utama Manado, *Jurnal EMBA* (online), Vol. 1, No. 4,  
  
(<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=109038&val=1025&title=FAKTOR-FAKTOR%20PENYEBAB%20KREDIT%20BERMASALAH%20DI%20PT.%20BANK%20SULUT%20CABANG%20UTAMA%20MANADO>, diakses 7 Februari 2018)
- Djumhana, M. 2012, *Hukum Perbankan di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Hanis. 2013. *Pengaruh Prasyarat Kredit Terhadap Kelancaran Pembayaran Nasabah*
- Hasibuan, Malayu, 2008. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Kindleberger, C. P, 2000, *Ekonomi Internasional*, jilid kedua, Aksara Baru, Jakarta
- Kent, Raymont.P., 2007, *Dasar-dasar Perkreditan*, Edisi ketiga, Jakarta: penerbit gamedia
- Musthafa. 2017, *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta
- Muslich, M, 2003, *Manajemen Keuangan Modern*, Jakarta
- Nawangasasi, Endah. 2012. *Pengaruh Sistem Kredit Dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah: studi kasus BKK Pasar Kliwon Surakarta*, (online), *ProBank* 20 (24).  
  
(<https://ejournal.stieaubc.ac.id/index.php/probank/article/download/53/54>)
- Sadeli, L.M, 2002, *Dasar-dasar Akuntansi*, Jakarta

Saraswati,R.A. 2012. Peranan Analisis Laporan Keuangan, Penilaian Prinsip 5C Calon Debitur dan Pengawasan Kredit Terhadap Efektifitas Pemberian Kredit Pada PD Bank Pasar Kabupaten Temanggung, *Jurnal Nominal* (online), vol. 1, No. 1, (<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=6679>, diakses 7 februari 2018)