JURNAL MAHASISWA AKUNTANSI SAMUDRA (JMAS)
Volume 3 Nomor 5, OKTOBER 2022. HALAMAN 243 - 253

e- ISSN : 27970086
p- ISSN : 27970434

DETERMINAN KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT (Studi Kasus pada Nasabah KPR Subsidi Bank Aceh Syariah Cabang Langsa)

Syarifah Nanda[a], Iqlima Azhar[b*], Dewi Rosa Indah[c]
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra
[b]Email : iqlima_a@unsam.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, prosedur dan pemahaman regulasi terhadap keputusan pengambilan kredit (studi kasus pada nasabah KPR subsidi Bank Aceh Syariah Cabang Langsa). Populasi penelitian ini adalah nasabah yang mengambil perumahan KPR subsidi di Bank Aceh Syariah Kota Langsa yaitu sebanyak 153 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* serta dalam menentukan sampel digunakan rumus *slovin*. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 24. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Aceh Syariah. Prosedur berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Aceh Syariah. Pemahaman regulasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Aceh Syariah. Kualitas pelayanan, prosedur dan pemahaman regulasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Aceh Syariah. Hasil uji koefisien determinasi yaitu nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,742. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan, Prosedur , dan Pemahaman Regulasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 74%, sedangkan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, prosedur, dan pemahaman regulasi, keputusan pengambilan kredit.

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, procedures and regulatory understanding on credit decisions (a case study on subsidized mortgage customers at Bank Aceh Syariah Langsa Branch). The population of this research is customers who take subsidized mortgage housing at Bank Aceh Syariah Langsa City as many as 153 people. The sampling technique used purposive sampling method and in determining the sample used the Slovin formula. Data collection was done by distributing questionnaires to 60 respondents. The data obtained were then analyzed using SPSS (Statistical Package for the Social Science) version 24. The research method used was quantitative research and analyzed using multiple linear regression. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on credit decisions at Bank Aceh Syariah. Procedures have a significant effect on credit decisions at Bank Aceh Syariah. Understanding of regulations has a significant effect on credit decisions at Bank Aceh Syariah. Service quality, procedures and understanding of regulations have a significant effect on credit decisions at Bank Aceh Syariah. The result of the coefficient of determination test is the Adjusted R Square value of 0.742. That is, the variables of Service Quality, Procedure, and Regulatory Understanding simultaneously have a significant effect on Credit Decision Making by 74%, while the remaining 26% are influenced by other variables outside this research model.

Keyword: Quality of service, procedures, and understanding of regulations, credit decision making.

PENDAHULUAN

Menurut Ariya Pradipta (2014), Keputusan pengambilan kredit merupakan suatu tindakan keputusan untuk mengambil suatu kepercayaan (kredit) yang diberikan oleh suatu lembaga (Bank) dengan syarat yang telah disepakati. Keputusan pengambilan kredit mempunyai arti penting bagi suatu Bank karena perkreditan merupakan salah satu penyaluran dana oleh Bank dari sektor- kesektor yang produktif sebagai usaha pokok perbankan. Kemunculan program KPR subsidi menjadi salah satu pilihan bagi nasabah pengguna jasa kredit perbankan untuk mewujudkan rumah impian yang sesuai dengan kemampuannya yang selama ini belum bisa dicapai oleh masyarakat berpenghasilan menengah kebawah.

Kredit perumahaan untuk membantu masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dalam menyalurkan program-program KPR perihal Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Hal ini terus dilanjutkan dalam pelaksanaan penyaluran program-program KPR Subsidi khususnya KPR subsidi selisih bunga dan subsidi uang muka.

Penyaluran KPR Subsidi yang di terima masyarakat berpenghasilan menegah kebawah tidak luput dari pemungutan biaya pajak pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 20 Tahun 2000, besaran BPHTB yang harus dibayar untuk pembelian rumah bersubsidi sebesar 5% terhadap harga rumah dikurangi Rp. 60.000.000,00.

Tabel 1. Besaran Pengenaan BPHTB KPR Subsidi di Kota Langsa

No	Tahun	Harga Rumah	NJOPTKP	%	BPHTB
1	2019	130.000.000	60.000.000	1%	700.000/tahun
2	2020	130.000.000	60.000.000	1%	700.000/tahun
3	2021	130.000.000	60.000.000	1%	700.000/tahun
4	2022	150.500.000	60.000.000	5%	1.583.750/tahun

Sumber Data : BPKD Kota Langsa, 2022

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan terhadap besaran pengenaan biaya BPHTB untuk KPR Subsidi di Kota Langsa. Dari tahun 2019-2021 sebesar Rp.700.000, sedangkan pada tahun 2022 terjadi kenaikan sebesar Rp.1.583.750. Dengan meningkatnya biaya besaran pengenaan BPHTB KPR Subsidi di Kota Langsa maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Langsa juga meningkat.

Menurut Dora Kusumas Tuti (2015:554) berpendapat bahwa, pemberian subsidi pada bidang perumahan merupakan salah satu kebijakan dari pemerintah terhadap penyediaan perumahan khususnya masyarakat berpenghasilan rendah. Dari koreksi harga pasar perumahan yang sangat tinggi tidak memberikan peluang kepada masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki rumah sesuai impian mereka.

Pemberian rumah subsidi terhadap masyarakat berpenghasilan rendah ini diharapkan akan mewujudkan masyarakat khususnya masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki rumah. Kendala yang menghambat pembangunan perumahan bersubsidi adalah rendahnya jumlah serapan perumahan bersubsidi apabila dibandingkan dengan semakin tingginya kebutuhan terhadap rumah.

Sesuai dengan peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No.20/PRT/M/2014 Tanggal 10 Desember 2014 tentang fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan

dalam rangka perolehan rumah melalui kredit/pembiayaan pemilikan rumah sejahtera bagi masyarakat berpenghasilan rendah serta MoU antar Perseroan dan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No.001/MoU/DIR/2015 Tanggal 6 Januari 2015 tentang penyaluran dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dalam rangka perolehan rumah melalui kredit/pembiayaan pemilikan rumah sejahtera bagi masyarakat berpenghasilan rendah, perseroan ditunjuk menjadi salah satu bank penyalur KPR subsidi dengan bantuan FLPP. Dengan demikian, lembaga yang memberikan pembiayaan ini tidak hanya terbatas untuk perseroan, tetapi juga dapat dilakukan oleh Bank BUMN lainnya, Bank Swasta dan Bank Pembangunan Daerah, sehingga sifat usahanya adalah persaingan bebas.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada. Berbagai cara dilakukan suatu perbankan untuk bisa bersaing, salah satunya yaitu mempromosikan produk dan jasa melalui berbagai media. Namun mempromosikan saja dirasa belum cukup untuk bisa memastikan keberhasilan usaha dan bisa bersaing untuk mendapatkan nasabah.

Kuota kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi kembali bertambah jelang berakhirnya tahun 2019 sebanyak (15.000-20.000) unit rumah subsidi yang di salurkan, dan di tahun 2020 (177.000) unit rumah juga di salurkan pemerintah, kemudian di tahun 2021 (104.562) unit rumah yang dapat disalurkan pemerintah serta di tahun 2022 (200.000) unit rumah yang akan di salurkan pemerintah untuk pembuatan rumah bersubsidi. Pihak bank harus mencapai target dalam memenuhi penyaluran rumah bersubsidi agar dana yang di salurkan terealisasi dengan baik. Saat ini Bank Aceh juga bersaing dengan Bank lain yang juga menerima saluran dana KPR bersubsidi dalam mendapatkan nasabah namun nyatanya penyaluran rumah yang diberikan kepada Bank Aceh Syariah belum terealisasi dengan baik, dikarenakan pada tahun 2021 sebanyak 200 unit rumah yg disalurkan pemerintah terhadap Bank Aceh tidak mencapai targetnya.

Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Keputusan nasabah merupakan tahap terakhir konsumen dalam menentukan suatu produk yang diinginkan. Seberapa manfaat suatu produk akan sangat mempengaruhi keputusan seorang nasabah. Menurut Dora Kusumas Tuti (2015:554) proses keputusan konsumen merupakan hal penting yang dilakukan konsumen dalam membeli suatu produk.

Proses keputusan konsumen merupakan suatu kegiatan yang penting karena dalam proses tersebut memuat berbagai langkah yang terjadi secara berurutan sebelum konsumen mengambil keputusan. Hal ini juga berlaku pada saat keputusan nasabah melakukan pembelian rumah pada Bank Aceh Syariah. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan bank syariah tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang yang kurang baik.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Keputusan Pengambilan Kredit

Teori keputusan pengambilan kredit adalah semacam studi kelayakan atas perusahaan pemohon kredit (Firdaus 2009:184). Keputusan pengambilan kredit adalah suatu pemeriksaan, penelitian, dan analisa terhadap kelengkapan, keabsahan, dan kelayakan berkas/surat/data data permohonan kredit calon debitur hingga dikeluarkannya

suatu keputusan apakah kredit tersebut diterima atau ditolak (Djohan 2009:97). Menurut Thomas Suyatno (2003:70) yang dimaksud dengan keputusan pengambilan kredit adalah pekerjaan yang meliputi:

1. Mempersiapkan pekerjaan-pekerjaan penguraian dari segala aspek, baik keuangan maupun non keuangan untuk mengetahui kemungkinan dapat/tidak dapat dipertimbangkan suatu permohonan kredit.
2. Penyusun laporan analisis yang diperlukan, yang berisi penguraiandan kesimpulan serta penyajian alternatif-alternatif sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan dari permohonan kredit nasabah.

Keputusan pengambilankredit adalah suatu kegiatan analisa/penilaian berkas/data dan juga berbagai aspek yang mendukung yang diajukan pemohon kredit, sebagai dasar pertimbangan keputusan pengambilan apakah permohonan kredit tersebut diterima atau ditolak (Thomas Suyatno, 2003:70).

Kualitas Pelayanan

Kotler (2000:57) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karekteristik produk atau jasa yang berdasarkan pada kemampuannya untuk menyatakan kebutuhannya secara tidak langsung. Kesesuaian dari definisi diatas adalah keseluruhan sifat-sifat dan karakter dari suatu produk yang dibangun atas dua faktor utama yaitu keseluruhan persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan dan sejauh mana ketidak cocokan antara harapan dengan pelayanan yang mereka terima. Sedangkan menurut Utami (2013), kualitas pelayanan merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer.

Menurut R.A Supriyono (2009), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Selanjutnya Munir (2010) juga mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Prosedur

Prosedur adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit (Sari, 2016). mengungkapkan bahwa prosedur merupakan upaya lembaga keuangan untuk mengurangi risiko dari pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi, dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan

administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit. Sebelum memperoleh kredit, debitur terlebih dahulu harus melalui prosedur-prosedur mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak lembaga keuangan.

Pemahaman Regulasi

Pemahaman Regulasi adalah seperangkat peraturan untuk mengendalikan suatu tatanan yang dibuat supaya bebas dari pelanggaran dan dipatuhi semua anggotanya (Bhastary, 2016:87). Regulasi berasal dari berbagai sumber, tetapi bentuk yang paling umum adalah regulasi pemerintah dan swa-regulasi. Peraturan pemerintah adalah perpanjangan alami dari undang-undang, yang mendefinisikan dan mengontrol beberapa cara yang dapat dilakukan oleh bisnis atau individu untuk mengikuti hukum.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini untuk melihat pengaruh pelayanan, kepercayaan dan regulasi terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian ini dilakukan pada Bank Aceh Syariah cabang Kota Langsa.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian Lapangan

a. Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2012:194). Wawancara dalam penelitian ini dilakukanterhadap nasabah Bank Aceh Syariah Kota Langsa.
b. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:199). Pertanyaan variabel pada kuesioner dimasukan kedalam skala likert skor 1-7 dengan kriteria sebagai berikut (Sugiyono, 2012:133). Alternatif jawaban kuesioner pada penelitian ini yaitu :

Sangat Setuju (SS)	Skor 7
Setuju (S)	Skor 6
Agak Setuju (AS)	Skor 5
Netral (N)	Skor 4
Agak Tidak Setuju (ATS)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

Penelitian Kepustakaan

Studi pustakaan merupakan sebuah proses mencari berbagai literature, hasil kajian atau studi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan (Martono, 2011:46). Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan membaca buku-buku dari perpustakaan pemerintah Kota Langsa, perpustakaan Fakultas Universitas Samudra maupun milik sendiri dan juga jurnal serta artikel dari *website* yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Data primer yang telah berhasil dikumpulkan dalam penelitian akan dianalisis menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungan statistik untuk menganalisis suatu hipotesis dan memerlukan beberapa alat analisis yang lain. Penelitian ini juga menganalisis dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) yang dijalankan melalui media komputer.

Adapun penelitian ini menguji hipotesis dengan menggunakan model *regresi liner berganda* untuk memperoleh gambaran mengenai Pengaruh kualitas pelayanan, Prosedur dan Pemahaman Regulasi terhadap keputusan pengambilan kredit (Studi kasus pada Nasabah KPR Subsidi Bank Aceh Syariah Cabang Langsa).

Analisis regresi pengujian hipotesis dilakukan dengan persamaan regresi berganda, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	**:** Keputusan Pengambilan Kredit
a	**:** Konstanta
$\beta_{1,2,3}$	**:** Koefisien Regresi
X_1	**:** Kualitas Pelayanan
X_2	**:** Prosedur
X_3	**:** Pemahaman Regulasi
e	**:** Variabel Pengganggu (*error term*)

Uji t (uji parsial)

Pengujian parsial digunakan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan (X1), Prosedur (X2), dan Pemahaman Regulasi (X3) terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Y):

a. $H_0 : b_i = 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari variabel bebas (kualitas pelayanan, prosedur dan pemahaman regulasi) terhadap variabel terikat (keputusan pengambilan kredit).

b. $H_a : b_i \neq 0$,artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kualitas pelayanan prosedur dan pemahaman regulasi) terhadap variabel terikat (keputusan pengambilan kredit).

Kriteria pengambilan keputusan:

1. H_0 diterima atau H_a ditolak, jika t sig > α = 5%
2. H_0 ditolak atau H_a diterima, jika t sig < α = 5%

Uji F (Uji simultan)

Pengujian simultan (Uji F) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan (X1), prosedur (X2), dan pemahaman regulasi (X3) terhadap keputusan pengambilan kredit (Y). (Ghozali, 2006).

Adapun Uji-F menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. H0 : $b_1 = b_2 = 0$, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari variabel bebas (kualitas pelayanan, prosedur dan pemahaman regulasi) terhadap variabel terikat (keputusan pengambilan kredit).
2. Ha : $b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kualitas pelayanan, prosedur dan pemahaman regulasi) terhadap variabel terikat (keputusan pengambilan kredit).

Kriteria pengambilan keputusan:

a. H0 diterima atau Ha ditolak, jika F sig > α = 5 %
b. H0 ditolak atau Ha diterima, jika F sig < α = 5 %

Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel independen (kualitas pelayanan, prosedur dan pemahaman regulasi) yang mampu menjelaskan variasi variabel dependen (keputusan pengambilan kredit). Raharjo (www.spssindonesia.com), nilai koefisien determinasi (R *Square*) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan maka nilai koefisien determinasi (R *Square*) ini tidak dapat digunakan untuk memperebutkan kontribusi pengaruh variabel terhadap variabel Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persamaan regresi yaitu $Y = 75{,}665 + 1{,}025\ X_1 + 0{,}132\ X_2 + 0{,}108\ \boldsymbol{X_3}$.

Keterangan :

Y **:** Keputusan Pengambilan Kredit
$\boldsymbol{\alpha}$ **:** Konstanta
$\boldsymbol{\beta_{1,2,3}}$ **:** Koefisien Regresi
$\mathbf{X_1}$ **:** Kualitas Pelayanan
$\mathbf{X_2}$ **:** Prosedur
$\mathbf{X_3}$ **:** Pemahaman Regulasi
e **:** Variabel Pengganggu (*error term*)

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 75,665 artinya apabila nilai variable Kualitas Pelayanan, Prosedur dan Pemahaman Regulasi bernilai nol, maka Keputusan Pengambilan Kredit sebesar75,665.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai koefisien sebesar 1,025. Artinya setiap pertambahan variable Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan, maka Keputusan Pengambilan Kredit juga akan meningkat 1,025.
3. Variabel prosedur berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai koefisien sebesar 0,132. Artinya setiap pertambahan variable Prosedur sebesar satu satuan, maka Keputusan Pengambilan Kredit juga akan meningkat sebesar 0,132.

4. Variabel pemahaman regulasi berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan nilai koefisien sebesar 0,108. Artinya setiap pertambahan variabel pemahaman regulasi sebesar satu satuan maka Keputusan Pengambilan kredit juga akan meningkat sebesar 0,108.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,742. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan, Prosedur, dan Pemahaman Regulasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit sebesar 74%, sedangkan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t sig. 0,017. Karena nilai t sig. sebesar 0,017 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit KPR subsidi di Kota Langsa. Maka dapat dinyatakan bahwa H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dan ingin bekerja sama dengan pihak bank.

Pengaruh Prosedur terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Variabel Prosedur memiliki nilai t sig. 0,008. Oleh karena nilai t sig. Sebesar 0,008 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa Prosedur berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit KPR subsi di Kota Langsa. Maka dapat dinyatakan bahwa H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik prosedur yang dipaparkan kepada nasabah maka akan meningkatkan keputusan pengambilan kredit.

Pengaruh Pemahaman Regulasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Variabel pemahaman regulasi memiliki nilai t sig. 0,015. Oleh karena nilai t sig. sebesar 0,015 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa pemahaman regulasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit KPR subsidi di Kota Langsa. Maka dapat dinyatakan bahwa H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman regulasi seorang nasabah terhadap KPR subsidi maka dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit KPR pada Bank Aceh Syariah.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Nilai F sig. sebesar 0,044. Oleh karena nilai F sig. < 0,05 (0,044 < 0,05) maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan, prosedur, dan pemahaman regulasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Maka dapat dinyatakan bahwa H_4 diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Kualitas pelayanan adalah nilai dari suatu jasa/ pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk mempengaruhi keputusan pengambilan kredit KPR bersubsidi. Dari hasil analisis data diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit KPR bersubsidi, dimana setelah dilakukannya uji t diperoleh nilai t sig. 0,017 < 0,05. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka nasabah akan semakin tertarik untuk bekerja sama dengan pihak Bank Aceh Syariah.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan kredit, pelayanan yang diberikan pihak Bank Aceh Syariah pada Nasabah nya sudah sangat baik. Sehingga Nasabah yank bekerja sama dengan Bank tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan dengan mudah mengambil keputusan kredit. Sampai dengan saat ini pihak Bank Aceh Syariah terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Nasabahnya sehingga nasabah-nasabah tersebut merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan serta memustuskan untuk melakukan transaksi berkepanjangan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agilwaseso (2014), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian tersebut berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perbankan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas.

Pengaruh Prosedur Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Prosedur adalah tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk syarat dalam penyaluran kredit. Prosedur yang persyaratannya mudah dan cepat dalam proses pengajuannya, akan meningkatkan minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan. Tetapi apabila persyaratan kreditnya sulit dan prosesnya lama maka akan menurunkan minat calon nasabah untuk mengambil kredit pada Bank Aceh Syariah. Dari hasil penelitian diketahui bahwa prosedur memberikan pengaruh signfikan terhadap keputusan pengambilan kredit KPR subsidi di Kota Langsa, dimana dari uji t diperoleh nilai t sig. 0,008 < 0,05.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa Prosedur juga sangat mempengaruhi nasabah dalam keputusan pengambilan kredit KPR, prosedur yang dibuat oleh pihak Bank Aceh Syariah *sedikit* panjang namun nasabah percaya dengan adanya prosedur yang baik dan jelas maka kredit akan berjalan dengan lancar dan aman. Nasabah tidak merasa keberatan akan prosedur yang telah di tentukan oleh pihak Bank, dan pihak Bank Aceh juga mampu menjelaskan prosedur-prosedur yang ada kepada Nasabah dengan sangat jelas sehingga Nasabah dapat memahami dengan mudah.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2021). Mengatakan bahwa prosedur merupakan tahapan-tahapan yang diberikan lembaga keuangan untuk melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit supaya proses kredit dapat berjalan sesuai rencana.

Pengaruh Pemahaman Regulasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Pemahaman Regulasi adalah pemahaman seperangkat peraturan untuk mengendalikan suatu tatanan yang dibuat supaya bebas dari pelanggaran, dengan demikian nasabah dapat lebih percaya dan dapat lebih mudah dalam mengambil keputusan kredit KPR bersubsidi. Peraturan menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat republik indonesia nomor 20/prt/m/2019 tentang kemudahan dan bantuan pemilikan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pemahaman regulasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, dimana dari hasil uji t diperoleh nilai t sig. 0,015 < 0,05.

Dari hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa Pemahaman Regulasi sangat mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan kredit. Adanya pemahaman regulasi yang baik serta peraturan yang jelas akan membuat transaksi kredit berjalan dengan lancar, nasabah Bank Aceh dapat memahami regulasi kredit dengan jelas, sehinggah Nasabah dengan mudah memutuskan untuk mengambil KPR Subsidi pada Bank Aceh Syariah.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bhastary, 2016:87).
Oleh karena itu dengan adanya pemahaman regulasi/ peraturan yang baik akan mempengaruhi keputusan nasabahdalam pengambilan kredit KPR subsidi. Sebaliknya jika regulasi/ peraturan tersebut buruk maka akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit KPR subsidi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Dam Pemahaman Regulasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Kualitas Pelayanan, Prosedur dan Pemahaman Regulasi sangat mempengaruhi proses pengambilan keputusan kredit KPR bersubsidi. Kemudian dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, Prosedur yang mudah, dan Pemahaman Regulasi terhadap nasabah KPR Subsidi maka akan mempermudah para nasabah dalam mengambil keputusan kredit KPR subsidi tersebut.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Prosedur dan Pemahaman Regulasi sangat mempengaruhi Nasabah dalam proses pengambilan keputusan kredit. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam pelayanan dengan perbankan akan melakukan transaksi berulang-ulang sehingga menimbulkan loyalitas. Dan jika prosedur yang dibuat oleh pihak Bank dapat di mengerti dengan baik oleh nasabah maka nasabah tersebut akan melakukan transaksi secara berulang-ulang pula. Begitupun dengan pemahaman regulasi, semakin baik pemahaman nasabah terhadap regulasi kredit maka semakin cepat pula keputusan pengambilan kredit yang diambil oleh nasabah tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juni (2017:116), menunjukkan bahwa dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik Prosedur yang jelas dan Pemahaman Regulasi yang baik maka akan memperngaruhi para nasabah dalam mengambil keputusan kredit KPR Subsidi tersebut.

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan, presedur dan pemahaman berpengaruh signifikan

terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank Aceh Syariah, baik secara parsial dan simultan.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain seperti prosedur kredit, promosi, tingkat suku bunga, royalitas nasabah, promosi dan lain-lain, karena variable yang digunakan penelitian ini masih sangat terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Supriyono. 2009. *Cooperative Learning.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ahmad, Firdaus. 2009. Akuntansi Biaya. Edisi 2. Jakarta, Penerbit: Salemba Empat.

Aprinita, Lyya, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit (Studi Kasus pada BPR Budi Utomo Artha Mandiri Kras), **Skripsi**, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI, Kediri.

Bhastary, Dwipayani Manda. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Membeli Rumah Bersubsidi di Kecamatan Medan marelan. **Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen.**

Cahyadi Made Andre, 2021, "Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (Lkbb) Di Kecamatan Buleleng", **Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi,** Vol : 12 No : 03; 895-905.

Donni, Juni. 2017. **Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, I., 2006, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,** Edisi 4, Penerbit Universitsas Diponogoro, Semarang.

Kotler, Amstrong, 2008**, Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2.Edisi 12**, Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2012. **Memahami Penelitian Kuantitatif**. Bandung: Alfabeta

Thomas, Suyatno. 2003. **Dasar-dasar Perkreditan** . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.