

**PENGARUH SUKU BUNGA, BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KREDIT MIKRO PADA BANK DANAMON SIMPAN
PINJAM RANTAUPRAPAT**

Ayuni Indastari Tanjung¹, dan Pitriyani Harahap²

¹Alumni STIE Labuhanbatu

²Dosen STIE Labuhanbatu

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh Suku Bunga, Biaya, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 92 orang responden yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Suku Bunga, Biaya, dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat, baik secara parsial maupun simultan. Nilai *Adjusted R Square (R²)* sebesar 0,643 berarti bahwa Kepuasan Nasabah Kredit Mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat mampu dipengaruhi oleh Suku Bunga, Biaya, dan Pelayanan sebesar 64,3%, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

Kata Kunci : Suku Bunga, Biaya, Pelayanan, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan kebutuhan manusia dengan berbagai rupa serta persaingan usaha yang semakin kompetitif memaksa pengusaha mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin, untuk menjaga kelangsungan hidup atau kontinuitas perusahaan dan menjadikannya sebagai tujuan utama perusahaan yang merupakan tujuan jangka panjang, untuk mendapatkan pelanggan serta menjaga loyalitasnya maka tingkat kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk yang dijual harus tetap dijaga karena tingkat kepuasan sebagai ukuran atas tercapainya keinginan serta harapan konsumen atau pelanggan atas produk yang dikonsumsinya, jadi jelas bahwa tingkat kepuasan konsumen merupakan hal yang utama untuk mencapai tujuan perusahaan tadi walaupun sebenarnya banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Salah satu alasan mengapa usaha mencapai kepuasan pelanggan maksimum dan tidak pernah mengecewakan mereka itu penting adalah bahwa kita berada di era pelanggan, hanya perusahaan yang dapat mencapai kepuasan pelanggan yang optimum yang dapat bertahan dan berhasil.

Kebutuhan akan mendapatkan tingkat kepuasan konsumen berlaku bagi segala jenis sektor usaha tidak terkecuali dengan perusahaan perbankan yang menjual produk jasa kepada nasabah sebagai konsumennya. Untuk menjaga hubungan baik dengan

nasabah maka kepuasan nasabah harus menjadi prioritas utama, karena kepuasan nasabah merupakan faktor utama terciptanya loyalitas terhadap perusahaan yang menjadi dasar pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan yaitu kontinuitas perusahaan seperti yang disebutkan sebelumnya, konsumen adalah raja, nasabah adalah konsumen yang berpotensi sebagai pelanggan dari perusahaan perbankan yang berhak mendapatkan kepuasan atas konsumsi dari produk jasa yang dijual oleh perbankan.

Sesuai kebutuhan bisnis saat ini perbankan mulai menjadikan sektor mikro sebagai *core business* (bisnis inti) target pasarnya, dimana sektor ini masih baru dan sangat potensial. Perusahaan perbankan pun berlomba-lomba membuka divisi untuk penyaluran kredit mikro, yang pada awalnya dimulai Bank BRI Unit (tahun 1988) dan tahun 2000-an diikuti bank-bank lainnya seperti Bank Danamon dengan divisi Danamon Simpan Pinjam (DSP), Bank Bukopin dengan divisi Swamitra, Bank Mandiri dengan divisi Mandiri Mikro, Bank Mega dengan divisi Mega Mitra dan lain-lain. Semakin kompetitifnya persaingan dalam hal ini memunculkan ide dan kreatifitas serta inovasi demi mendapatkan konsumen yaitu nasabah sebanyak mungkin, karena maju mundurnya perbankan salah satunya dipengaruhi oleh tingkat kuantitas nasabah yang dimiliki, namun keadaan ini sering memunculkan sikap pragmatis yang tidak memperdulikan tingkat kepuasan nasabah secara tidak langsung menjadi korban adalah nasabah sendiri.

Salah satu bank yang menjadi leader sekarang ini dalam kegiatan bisnis penyaluran kredit mikro adalah Bank Danamon Indonesia dengan bisnis *Self Employment Mass Market* (SEMM) atau lebih dikenal dengan Danamon Simpan Pinjam (DSP) yang dibentuk tahun 2004, segmen pasar ini terdiri dari bisnis usaha mikro/kecil dengan pinjaman kredit Rp 5 Juta hingga Rp 500 Juta. Saat ini DSP merupakan salah satu mesin penggerak utama kegiatan bisnis Danamon yang menyumbang 29% terhadap total kredit portofolio Danamon dan juga beradaptasi 3 besar dari sisi kontribusi terhadap profitabilitas Danamon. Dalam menyalurkan kredit mikronya dibagi atas dua jenis yaitu:

1. Jenis Pasar Model, dengan kriteria jangka waktu pinjaman maksimal 5 tahun dengan plafond Rp 5 juta – Rp 500 juta disertai dengan agunan atau jaminan kredit.
2. Jenis Solusi Modal, dengan kriteria jangka waktu pinjaman maksimal 3 tahun, dengan plafond Rp 5 juta – Rp 50 juta, dengan pinjaman tanpa agunan atau jaminan kredit.

Untuk melengkapi variasi produknya dan menambah dana funding, Danamon Simpan Pinjam juga memiliki produk simpanan yaitu Tabungan Sipinter dan Deposito DSP. Biasanya kantor cabang dari Danamon Simpan Pinjam atau disebut unit berada dikawasan bisnis suatu daerah seperti pusat pasar daerah atau pasar-pasar tradisional di daerah tersebut, salah satu unit Danamon Simpan Pinjam yang ada yaitu DSP Unit Rantauprapat yang berdiri pada tahun 2006. Sejak dibuka pada tahun 2006 perkembangan jumlah nasabah DSP Rantauprapat fluktuatif. Pada tahun 2011 jumlah nasabah aktifnya mencapai 1.395 orang, tahun 2012 bertambah menjadi 1.619 orang, tahun 2013 menurun secara signifikan menjadi 1.321 orang dan ditahun 2014 jumlah nasabah aktif tinggal 1.208 orang.

Tabel 1. Perkembangan Danamon Simpan Pinjam

No	Keterangan	2012	2013	2014
1.	Pertumbuhan Kredit	Rp 15.306 miliar	Rp 16.433 miliar	Rp 18.777 miliar
2.	NPL	5,1%	5,6%	5,3%
3.	Jumlah Nasabah	626.720	703.092	853.999
4.	Jumlah Outlet	1.318	1.496	1.515

Sumber : www.danamon.co.id (2015) data diolah

Dari tabel tersebut tampak jelas pertumbuhan aktifitas Danamon Simpan Pinjam secara nasional dari tahun ke tahun. Namun pertumbuhan tersebut tidak dapat dijadikan sebagai indikasi tingginya tingkat kepuasan nasabah dalam penyaluran kredit mikro, sebagaimana halnya dengan perkembangan jumlah nasabah pada DSP Unit Rantauprapat yang menurun secara signifikan pada tahun-tahun terakhir ini.

LANDASAN TEORI

Pemasaran dan Pemasaran Jasa

Pemasaran sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi serta distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individual dan organisasional.

Konsep Kepuasan Konsumen

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (normal kineja lain) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Suku Bunga

Suku bunga merupakan harga produk jasa yang harus dibayar nasabah kepada bank sebagai balas jasa berdasarkan prinsip konvensional atas manfaat, penggunaan (konsumsi) terhadap produk jasa bank.

Biaya

Biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku.

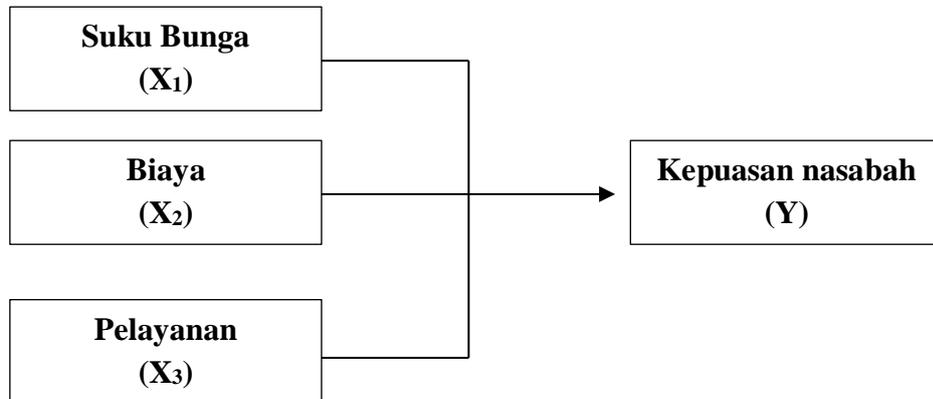
Pelayanan

Pelayanan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan yang mencakup hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi jasa, yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang mendasari penelitian ini serta pengamatan langsung dilapangan, penulis dapat menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti digambarkan sebagai berikut :



Gambar .1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara berdasarkan rumusan masalah yang kebenarannya perlu diuji secara ilmiah. Berdasarkan kerangka konseptual yang sudah dikemukakan di atas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantaprat;
2. Biaya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantaprat;
3. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantaprat;
4. Suku bunga, biaya, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantaprat.

METODE PENELITIAN

Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Danamon Simpan Pinjam Unit Rantaprat dengan jumlah nasabah aktif hingga Desember 2014 sebanyak 1.208 orang. Metode pemilihan sampel menggunakan metode *Probability Sampling* karena setiap unsur populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel dengan teknik *Simple Random Sampling* dimana sampel diambil secara acak dan populasi dianggap homogen (yaitu nasabah kredit mikro). Rumus yang

digunakan dalam penentuan jumlah sampel adalah Rumus Slovin (Situmorang dkk, 2009:132), yaitu:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = margin error (10% atau 0,1)

Sehingga Jumlah Sampel (n) menjadi :

$$n = \frac{1208}{(1 + 1208(0,1)^2)}$$

$$n = 92,35 \approx 92 \text{ orang.}$$

Dengan demikian, jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 92 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu : observasi, wawancara dan kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini diuji dengan menggunakan uji signifikansi parsial (Uji t), uji signifikansi simultan (Uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t ini menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) secara parsial/individu terhadap variabel terikat (Y). Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan kriteria pengambilan keputusan adalah :

- H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.
- H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

Nilai t_{hitung} diperoleh dengan menggunakan software SPSS 20.0 for Windows, kemudian akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat $\alpha = 5\%$ yakni yang diperoleh dengan derajat bebas = $df - k$ (df = jumlah sampel dan k = jumlah variabel keseluruhan) yaitu $df_1 = 4-1 = 3$, dan $df_2 = 92 - 4 = 88$. uji t_{hitung} yang dilakukan adalah uji dua arah maka t_{tabel} yang digunakan adalah $t_{5\%}$ atau $t_{0,05}(88) = 1,662$.

Tabel 1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,351	1,732		,780	,437
	Suku bunga	,455	,066	,502	6,901	,000
	Biaya	,340	,059	,408	5,735	,000
	Pelayanan	,139	,069	,131	2,029	,045

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2016

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Suku bunga (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini dilihat dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (6,901) > t_{tabel} (1,662)$. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.
- b) Biaya (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini dilihat dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (5,735) > t_{tabel} (1,662)$. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.
- c) Pelayanan (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini dilihat dari nilai signifikan $0,045 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,029) > t_{tabel} (1,662)$. Dengan demikian hipotesis dapat diterima. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F (uji serentak) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh atau hubungan positif dan signifikan variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) berupa variabel suku bunga, biaya, dan pelayanan dan variabel terikat (Y) berupa kepuasan nasabah kredit mikro Bank Danamon Simpan Pinjam Rantapratap.

Kriteria pengambilan keputusan adalah :

- H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.
- H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

Nilai F_{hitung} diperoleh dengan menggunakan software SPSS 20.0 *for Windows*, kemudian akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tingkat $\alpha = 5\%$ dengan derajat bebas yaitu $df_1 = 4 - 1 = 3$, dan $df_2 = 92 - 4 = 88$. Maka F_{tabel} yang digunakan adalah nilai $F_{0,05} (3:88) = 2,71$.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140,082	3	46,694	55,696	,000 ^b
	Residual	73,777	88	,838		
	Total	213,859	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Biaya, Suku bunga						

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2016

Berdasarkan Tabel 3 bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (55,696 > 2,71)$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa suku bunga, biaya dan pelayanan secara serempak atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro Bank Danamon Simpan Pinjam Rantapratap.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Suku bunga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat, dimana hasil penelitian menunjukkan nilai $t_{hitung} (6,901) > t_{tabel} (1,662)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Biaya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat, dimana hasil penelitian menunjukkan nilai $t_{hitung} (5,735) > t_{tabel} (1,662)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.
3. Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat, dimana hasil penelitian menunjukkan nilai $t_{hitung} (2,029) > t_{tabel} (1,662)$ dengan taraf signifikan $0,045 < 0,05$.
4. Suku bunga, biaya, dan pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat, dimana hasil penelitian menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (55,696 > 2,71)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.
5. Kepuasan nasabah kredit mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat mampu dipengaruhi oleh suku bunga, biaya, dan pelayanan sebesar 64,3%, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bly, Robert W. 2006. *Fool – Proof Marketing*. Jakarta : Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2007. *Manajemen Perbankan*, Edisi pertama, Cetakan pertama. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____ 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Cetakan pertama. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (Edisi 3). Jakarta : Erlangga.
- Lolita, Erni. 2005. “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Studi Kasus Usaha Makanan Mie Aceh Titi Bobrok”, *Skripsi* : Fakultas Ekonomi USU (Tidak Dipublikasikan).

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, Cetakan keempat. Jakarta: Salemba Empat.

Sembiring, Arif Putranta Felix. 2014. “Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Dan Produk Terhadap Minat Masyarakat Pada Produk Kupedes PT BRI Unit Simalingkar”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2 No. 5.

Situmorang, Syafrizal Helmi dan Ginting, Paham. 2009. *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. Medan : USU Press.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi I. Malang : Bayumedia Pubishing.

Usman, Hardius dan Nurdin Sobari. 2013. *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Wulan, Agustya Murti. 2006. “Pengaruh Kualitas dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito pada PT.Bank Mandiri (Persero) Cash Outlet PLN”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.Medan : Fakultas Ekonomi USU.

www.danamon.co.id, Diakses 14 Desember 2015.