

PENGARUH PRILAKU NASABAH DAN KARAKTER INDIVIDU TERHADAP PENGAJUAN KREDIT DI PT. BPR DURIAN MANDIRI KOTA SAWAHLUNTO

Dzikra Zakiyah¹, Afni Yeni², Arfimasri³

^{1,2,3}Jurusan Manajemen Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Kota Solok, Sumatera Barat

Email: dzikrazakiyah417@yahoo.com

Abstract: This study aims to analyze the influence of customer behavior and individual character on credit applications at PT. BPR Durian Mandiri Sawahlunto City. The sample in this study were 50 respondents with accidental sampling method. Based on the results of multiple linear regression analysis of the variables of Customer Behavior and Individual Character on Credit Submission with a value of $Y = 24.613 + 0.052 (X1) + 0.458 (X2) + e$. From the t test conducted on the variable $X1 + 0.052 (X1) + 0.458 (X2) + e$. From the t test conducted on variable X1, namely Customer Behavior with a t-count value greater than the t-table $2.276 > 2.012$, which means that the Customer Behavior variable affects Credit Submission, as for variable X2, namely Individual Character, the t-count value is greater than the t-table $2.391 > 2.012$, which means that Individual Character affects Credit Submission. While the results of the f-test analysis obtained an f-count value greater than the f-table, namely $3.523 > 3.19$, which means that Customer Behavior and Individual Character together have an effect on Credit Submission.

Keyword : Customer Behavior, Individual Character, Credit Application.

PENDAHULUAN

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lainnya yang disamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Status BPR diberikan kepada lembaga keuangan yang disamakan berdasarkan UU Perbankan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dengan memenuhi persyaratan tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Karena tujuannya adalah untuk membantu pemodal atau penyaluran dana bagi Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM), umumnya status BPR dapat diberikan pada lembaga-lembaga dengan lokasi yang dekat dengan masyarakat kecil yang membutuhkan. Namun untuk dapat mengajukan pinjaman pada BPR, terlebih dahulu nasabah tentu harus mengetahui beberapa syarat dan ketentuannya. Selain itu perilaku nasabah dan karakter individu dari nasabah tersebut tentu juga menjadi pertimbangan bagi BPR untuk memberikan kredit.

Menurut Hidayat, (2017) perilaku nasabah adalah semua kegiatan-kegiatan serta psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi. Perilaku nasabah merupakan aktivitas individu. Perilaku nasabah dalam pencarian, pengevaluasian, pemerolehan, pengonsumsi dan penghentian pemakaian barang dan jasa. Perilaku nasabah tidak

secara langsung dapat dikendalikan oleh suatu bank.

Berbeda halnya dengan perilaku nasabah, karakter individu merupakan karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Dimana dalam hal ini, karakter individu dari seorang nasabah merupakan tolak ukur bagi sebuah bank dalam memberikan persetujuan pengajuan kredit. Menurut Nisakurohma, (2018) setiap manusia memiliki karakter individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karakter individu adalah cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri spesial tiap individu. Laoh et al, (2019) menyatakan bahwa karakter individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakter individu yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu berupa minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Istilah kredit berasal dari bahasa Latin yaitu *credere*, yang berarti kepercayaan atau *credo* yaitu saya percaya. Pemberi kredit (kreditur) percaya kepada penerima kredit (debitur) bahwa kredit yang diberikan akan dikembalikan sesuai dengan perjanjian. Bagi debitur, kredit yang diterima merupakan kepercayaan yang berarti menerima amanah sehingga mempunyai kewajiban untuk

membayar sesuai jangka waktu. Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang, untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan.

Menurut Undang-Undang RI No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 11 tentang Perbankan, menyatakan bahwa: "Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga." Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dana yang terhimpun kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Pengajuan permohonan kredit dari calon debitur merupakan langkah awal sebelum terjadinya hubungan hukum antara perbankan dengan calon debitur. Sedangkan prosedur penolakan permohonan kredit merupakan langkah untuk memberikan jawaban kepastian kepada calon debitur mengenai permohonan kreditnya.

PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang tujuan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Keberhasilan suatu perbankan dalam melayani kepuasan calon debitur terlihat dari 2 (dua) langkah awal ini. Jika tidak mempunyai standarisasi mengenai pengajuan permohonan kredit dan penolakan permohonan kredit akan berdampak negatif kepada perbankan itu sendiri dan ketidakpuasan calon debitur dalam mendapatkan layanan prima. Sehingga dalam mempertimbangkan pemberian kredit kepada calon debitur, PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto harus melihat perilaku nasabah beserta karakter individu mereka guna mempermudah jalannya proses perbankan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Perilaku Nasabah dan Karakter Individu Terhadap Pengajuan Kredit pada PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto."

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Lokasi Dan Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto yang beralamat di Jl.

Zainudin Tembak Sapan Kel. Durian II Kec. Barangin Kota Sawahlunto. Adapun objek dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengajukan kredit pada PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto.

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan, (Baslian, 2016). Pada dasarnya penelitian ini menjelaskan berapa besar dampak variabel bebas yaitu Perilaku Nasabah (X1), Karakter Individu (X2) terhadap variabel terikat Pengajuan Kredit (Y) pada PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto.

Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan disini adalah data kuantitatif, karena data yang digunakan berbentuk angka-angka yang dapat dihitung.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Data ini di peroleh langsung dari responden yang berupa opini terhadap suatu kegiatan atau data subjek tertulis yang diperoleh melalui instrumen kuesioner. Data primer dapat berupa opini subjek orang secara individu atau kelompok, hasil observasi pada suatu benda fisik, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Baslian, (2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui dan menguasai teknik pengumpulan data, kita tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik yang digunakan pada pengumpulan data penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner.

Populasi

Menurut Baslian, (2016) populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu. Maka sesuai dengan judul penelitian yang akan dilakukan, yang menjadi populasi penelitian ini adalah nasabah kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian

Mandiri Sawahlunto yang keseluruhannya berjumlah 2.524 orang.

Sampel

Menurut Adnyana, (2021) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi maka metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Kemudian teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Mirnawati, (2021) *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yang artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Yang mana dalam penelitian ini, jumlah responden yang didapat sebanyak ± 5 orang perhari dalam jangka waktu 10 hari penelitian. Sehingga diperoleh jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 50 responden.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengelola data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (statistik).

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen merupakan pengujian yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian angket uji coba yang karakteristiknya selalu sama dengan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan suatu algoritma yang digunakan untuk menelusuri pola

hubungan antara variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas, (Adnyana, 2021).

Uji Koefisien Determinasi R^2

Menurut Baslian, (2016) uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi sering disebut dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir sama dengan koefisien R^2 , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana).

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah salah satu cabang Ilmu Statistika Inferensial yang digunakan untuk menguji kebenaran atas suatu pernyataan secara statistik serta menarik kesimpulan akan diterima atau ditolaknya pernyataan tersebut, (Adnyana, 2021). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Perilaku Nasabah Terhadap Pengajuan Kredit

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang parsial antara perilaku nasabah terhadap pengajuan kredit melalui hasil perhitungan yang dilakukan dimana diperoleh nilai t -hitung $< t$ -tabel yakni sebesar $2,276 > 2,012$ dengan signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Dari perbandingan nilai t dan signifikan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku nasabah terhadap pengajuan kredit. Hal ini disebabkan karena semua indikator yang terdapat dalam perilaku nasabah seperti sikap calon debitur, kemampuan membayar kembali, modal yang dimiliki dan kepatuhan mempengaruhi pengajuan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto.

Pengaruh Karakter Individu Terhadap Pengajuan Kredit

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang parsial antara karakter individu terhadap pengajuan kredit melalui hasil perhitungan yang dilakukan dimana diperoleh nilai t -hitung $> t$ -tabel sebesar $2,391 > 2,012$ dengan signifikan $0,021 > 0,05$. Dari perbandingan nilai t dan signifikan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakter individu terhadap pengajuan kredit. Hal ini disebabkan karena semua

indikator yang terdapat dalam karakter individu seperti watak, minat, kepercayaan dan kemauan mempengaruhi pengajuan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto.

Pengaruh Perilaku Nasabah Dan Karakter Individu Terhadap Pengajuan Kredit

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui nilai *f*-hitung sebesar 3,523 dengan nilai signifikan sebesar 0,008 dan diperoleh nilai *f*-tabel 3,19. Hasil pengelolaan ANOVA bahwa nilai *f*-hitung $3,523 > 3,19$ dengan tingkat signifikan $0,008 < 0,05$ menunjukkan bahwa perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) secara silmutan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu pengajuan kredit (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini diakibatkan oleh indikator perilaku nasabah dan karakter individu apabila digunakan secara bersamaan baru akan mempengaruhi pengajuan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai pengaruh perilaku nasabah dan karakter individu terhadap pengajuan kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi perilaku nasabah, karakter individu dan pengajuan kredit menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Angka ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas atau keandalan yang tinggi. Oleh sebab itu, ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat terus digunakan dalam tahap pengajuan hipotesis.
2. Hasil dari Regresi Linier berganda adalah persamaan regresi yaitu:
$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$
$$Y = 24,613 + 0,052(X_1) + 0,458(X_2) + e$$
dimana itu artinya:
 - a. Persamaan regresi berganda diatas diketahui konstanta bernilai sebesar 24,613. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) sama dengan nol, maka nilai variabel pengajuan kredit (Y) sebesar 24,613 satuan.

- b. Nilai koefisien perilaku nasabah (X1) bernilai sebesar 0,052. Hal ini menunjukkan bahwa nilai perilaku nasabah (X1) naik sebesar satu satuan dengan asumsi karakter individu (X2) bernilai tetap atau nol, maka nilai dari pengajuan kredit (Y) akan naik sebesar 0,052 satuan.
 - c. Nilai koefisien karakter individu (X2) bernilai sebesar 0,458. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai karakter individu (X2) naik sebesar 1 satuan dengan asumsi perilaku nasabah (X1) bernilai tetap atau nol, maka nilai dari pengajuan kredit (Y) akan turun sebesar 0,458.
3. Hasil dari determinan R^2 adalah koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *R square* sebesar 0,130 atau 13%. Hasil ini berarti variabel independen perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) memiliki sumbangan pengaruh terhadap variabel dependen pengajuan kredit (Y) sebesar 13% sedangkan sisanya sebesar 87% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain selain perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) seperti penilaian terhadap prospek usaha nasabah debitur, penilaian terhadap modal nasabah dan lain-lain.
 4. Perilaku nasabah berpengaruh terhadap pengajuan kredit melalui hasil perhitungan yang dilakukan dimana diperoleh nilai *t*-hitung $< t$ -tabel yakni sebesar $2,276 > 2,012$ dengan signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Dari perbandingan nilai *t* dan signifikan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku nasabah terhadap pengajuan kredit. Sehingga dapat di jelaskan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima.
 5. Karakter individu berpengaruh terhadap pengajuan kredit melalui hasil perhitungan yang dilakukan dimana diperoleh nilai *t*-hitung $> t$ -tabel sebesar $2,391 > 2,012$ dengan signifikan $0,021 > 0,05$. Dari perbandingan nilai *t* dan signifikan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakter individu terhadap pengajuan kredit. Sehingga dapat di jelaskan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.
 6. Perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) secara silmutan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu pengajuan kredit (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik dimana nilai *f*-hitung $3,523 > 3,19$ dengan tingkat signifikan $0,008 < 0,05$. Sehingga dapat

dijelaskan bahawa hipotesis ketiga (H3) diterima.

REFERENSI

- [1] Adnyana, I. M. D. M. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif (Issue June).
- [2] Baslian, E. (2016). Metodologi Penelitian. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>.
- [3] Hidayat, Z. H. & S. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek Nike Di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.
- [4] Laoh, J., Sendow, G. M., Uhing, Y., Karakteristik, P., & Dan, I. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Rumah Kopi Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4620–4629.
- [5] Mirnawati, E. (2021). Terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Pada WYD (Wear Your Design) Distro Palangka Raya. 195.
- [6] Nisakurohma, A. H. (2018). Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Tigaraksa Satria Tbk Cabang Malang). 61(3).