

ANALISIS PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA DAN PROSES ADMINISTRASI KREDIT TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) MEDAN

Mierna Zulkarnain¹, Morini Audelia Siregar²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Dharmawangsa Indonesia
email: zulmierna@dhamawangsa.ac.id

RINGKASAN - Pertimbangan masyarakat terhadap pilihan layanan perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat membentuk loyalitas masyarakat terhadap bank yang dijadikan sebagai pilihan terpercaya. Kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi konsumen berupa persepsi pelayanan (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service). Memberikan layanan berkualitas dianggap sebagai strategi yang diperlukan agar bisnis berhasil dan bertahan. Penerapan manajemen mutu dalam industri jasa merupakan kebutuhan dasar jika ingin bersaing di pasar domestik, khususnya pasar global. , apakah ada pengaruh suku bunga dan proses administrasi secara parsial dan sekaligus terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, KCP Medan. Berdasarkan hasil hipotesis yaitu uji t diketahui bahwa thitung variabel bunga sebesar ,76 perbandingan nilai t tabel dan thitung > ttabel yaitu sebesar ,76 yang artinya variabel Suku Bunga berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Selanjutnya penelitian dengan menggunakan hasil pengujian hipotesis yaitu uji-t diketahui bahwa nilai thitung variabel proses administrasi sebesar 3,897 dibandingkan dengan ttabel (thitung > ttabel sebesar 3,897 > 1,66600) artinya nilai administrasi proses variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel retensi pelanggan. Selanjutnya hasil penelitian menggunakan uji hipotesis yaitu uji F, diketahui bahwa nilai Fhitung = 95,100 dibandingkan dengan Ftabel (Fhitung > Ftabel yaitu 95,100 > 3,28) yang berarti perubahan tingkat suku bunga dan proses manajemen secara simultan atau simultan mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan pada PT . Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan yang artinya bahwa perubahan suku bunga dan proses manajemen secara simultan atau simultan mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) KCP Medan.

Kata Kunci : *Tingkat Suku Bunga, Proses Administrasi Kredit dan Loyalitas Nasabah.*

PENDAHULUAN

Dunia bisnis paling banyak dibicarakan di berbagai forum, baik domestik maupun internasional, masalah ini banyak dibicarakan karena salah satu tolok ukur kemajuan suatu bangsa adalah kemajuan ekonomi dan merupakan tulang punggung kemajuan ekonomi. Inilah dunia usaha, yang utama dan paling sering menjadi masalah adalah dunia usaha, dimana setiap perusahaan dihadapkan pada setiap kegiatannya selalu tidak terlepas dari kebutuhan akan modal (modal) untuk membiayai kegiatannya. Kebutuhan dana tersebut diperlukan untuk modal investasi atau modal kerja. Modal sangat penting untuk startup dan mereka yang telah ada selama bertahun-tahun. Memang, perusahaan pembiayaan benar-benar bisnis utama untuk memberikan fasilitas keuangan kepada bisnis lain, dan hampir tidak ada bisnis yang tidak membutuhkan modal. Permodalan merupakan isu utama yang selalu ada dan selalu muncul dalam setiap usaha Hampir semua bidang sangat erat hubungannya dengan masyarakat dan menimbunan dana di bank.

Bank adalah jantung dan nadi perdagangan dan pembangunan suatu negara. Tingkat suku bunga merupakan variabel ekonomi yang selalu diawasi karena sangat berpengaruh yang luas, karena langsung mempengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat dan berdampak besar pada kesehatan masyarakat. Biasanya, bunga dinyatakan sebagai persentase tahunan dari jumlah yang dipinjam. Suku bunga pada dasarnya adalah harga. Seperti halnya harga, suku bunga merupakan jantung dari pasar. Dalam hal ini, pasar uang dan modal, bersama-sama dengan harga dan suku bunga, dapat dilihat sebagai mekanisme pengalokasian sumber daya dan perekonomian. Suku bunga Bank Indonesia (rate) adalah suku bunga (signaling instrument) Bank Indonesia adalah suku bunga kebijakan moneter (policy rate). lending rate, dengan demikian tingkat suku bunga menunjukkan bahwa pemerintah berharap sektor perbankan mampu menggantikan sektor riil untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

KAJIAN TEORI

Menggunakan sampel merupakan prinsip yang harus rumus penentuan sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana. Mengumpulkan uang secara tidak langsung dalam bentuk pinjaman. Penyalurannya dilakukan berdasarkan modal kerja, modal investasi dan deposito berjangka dan jangka panjang dan menengah, kegiatan perbankan hanya dapat berjalan dengan baik jika dipercaya oleh masyarakat. Jika masyarakat sudah mempercayai bank, mereka tidak akan ragu untuk menitipkan uangnya di bank. Definisi asli bank adalah meja yang cocok untuk bertukar uang. Kemudian konsep tempat menyimpan uang dan sebagainya. Penafsiran ini tidak salah, karena cocok untuk kegiatan perbankan saat itu. Namun, semakin berkembangnya dunia perbankan modern, maka pemahaman tentang perbankan semakin berubah. Sesuai dengan Pasal 1 (2) Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, menyatakan bahwa "bank adalah badan usaha yang memperoleh pinjaman dari masyarakat dan/atau sarana lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Setiap orang". Para ahli memberikan definisi yang berbeda-beda tentang bank, sangat berbeda, bahkan perbedaan yang hanya dapat dilihat pada misi atau dengan bisnis bank itu sendiri.

Pengertian Suku Bunga

Bunga adalah tingkat, harga atau keuntungan yang diberikan kepada seorang penanam modal dari penggunaan suatu dana investasi perhitungan nilai ekonomi selama jangka waktu tertentu. Suku bunga bank digunakan untuk mengendalikan perekonomian suatu negara. Suku bunga ditetapkan dan diberlakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk menjaga kelangsungan perekonomian nasional. Tingkat bunga ini penting untuk dipertimbangkan karena rata-rata investor selalu mengharapkan pengembalian investasi. Pada dasarnya bunga adalah balas jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya atau pihak yang membutuhkan uang kepada pihak yang membutuhkan. Menurut Gup. E. Benton "Bunga adalah harga yang dibayarkan

untuk penggunaan kredit". Menurut Boediono, "Bunga adalah harga penggunaan dana investasi (dana dapat meminjamkan). Bunga merupakan indikator untuk menentukan apakah seseorang akan berinvestasi atau menabung. Sedangkan menurut Kasmir, " bunga dapat dipahami sebagai imbalan yang diberikan bank sebagai aturan praktis untuk pelanggan membeli atau menjual produk mereka.

Tujuan dan Fungsi kredit

Mencari Untung Secara khusus penentuan nilai yang dihasilkan dari pemberian kredit, yang hasil utamanya berupa Bunga yang diterima bank berupa biaya yang dibebankan kepada nasabah dan biaya administrasi. Keuntungan ini penting untuk kelangsungan hidup bank. Jika bank terus merugi, kemungkinan besar akan dilikuidasi (dibubarkan). Mendukung Usaha Nasabah dengan tujuan untuk menunjang kinerja usaha nasabah yang membutuhkan modal, investasi dan modal yang cukup. Dengan dana tersebut, debitur dapat mengembangkan usahanya.

Dukungan Pemerintah Semakin banyak kredit yang dapat diberikan oleh sektor perbankan, semakin baik bagi pemerintah. Karena lebih banyak kredit berarti sektor ini akan tumbuh.

Loyalitas Nasabah

Menurut Lovelock dan Wright kutipan Donni Juni Priansa menyatakan bahwa Loyalitas adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Menurut fandy tjiptoni kutipan Donni Juni Priansa menyatakan bahwa Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko atau pemasok, yang tercermin dari sikap (*attitude*) yang sangat positif dan wujud perilaku (*behavior*) pembelian ulang yang dilakukan oleh pelanggan tersebut secara konsisten. Sedangkan menurut Sinambela "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Menurut Moenir menyatakan bahwa: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau

sekelompok orang dengan alasan factor materi melalui system, proedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Mandiri Tbk, adalah Bank BUMN yang memiliki Saham seluruh saham Pemerintah Republik Indonesia. Jadi sangat bertanggung jawab penuh terhadap perusahaanya sendiri. Namun sedikit banyak bank bumn itu sangat bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya, baik itu nasabah Asing mau pun nasabah asia. Karna dengan banyak tanggung yang dilakukan dan dilaksanakan dengan baik, maka sesuai juga tanggung jawab tingkat suku bunga yg berlaku saat ingin melakukan p[eminjaman yang di lakukan. Keputusan Pemerintah Republik Indonesia untuk menggabungkan atau menggabungkan keempat bank tersebut di atas disebabkan oleh krisis ekonomi regional sejak tahun 1997 yang menyebabkan tuntutan reformasi industri perbankan Indonesia telah menetapkan kebijakan dan program untuk merestrukturisasi dan merestrukturisasi bank umum, baik swasta maupun publik. Untuk memperkuat tingkat suku bunga perusahaan dan perusahaan yang nanti nya akan semakin kuat didalam usaha perbankan yang dialami juga nanti akan baik.

Penelitian ini dilakukan dengan responden sebanyak 76 orang nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Medan. Setelah dilakukan penyebaran angket berkaitan dengan analisis pengaruh tingkat suku bunga dan proses administrasi kredit terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Medan. maka diperoleh data tentang karakteristik responden, yakni jenis kelamin dan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Normalitas Data

Regresi yang baik mensyaratkan adanya normalitas pada data penelitian atau pada nilai residual, tetapi tidak pada setiap variabel. Uji normalitas model regresi dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik dengan menguji grafik dan grafik probabilitas normal. Jika histogram data membentuk garis diagonal lurus, maka distribusi datanya normal. Berikut adalah hasil tesnya

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Tingkat Suku Bunga	Proses Administrasi	Loyalitas Nasabah
N		75	75	75
Normal Parameters ^a	Mean	41.4571	37.4571	33.0000
	Std. Deviation	3.78342	4.21023	3.55627
Most Extreme Differences	Absolute	.157	.193	.104
	Positive	.061	.100	.097
	Negative	-.158	-.194	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.930	1.144	.614
Asymp. Sig. (2-tailed)		.754	.148	.849

a. Test distribution is Normal.

Pengujian Determinasi (R²)

Untuk mengetahui kebenaran Model Summary berikut :

Pengujian

Pengujian Output Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.925 ^a	.856	.847	1.39111	.856	95.100	2	32	.000	2.342

a. Predictors: (Constant), Proses Administrasi, Suku Bunga

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Untuk mengetahui persentase kepentingan hubungan antara variabel minat (X1) dan proses administrasi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y), deterministik. Berdasarkan tabel output diketahui bahwa pengaruh suku bunga dan proses administrasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,856 atau 85,6% sisanya mempengaruhi faktor diteliti seperti gaji, upah, bonus, disiplin kerja dan awal .

Uji t

Untuk hasil uji t dapat dilihat sebagai berikut dengan hasil output yang dilihat :

**T Tabel Pengujian
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
			1 (Constant)									
Tingkat Suku Bunga	.504	.106	.536	4.764	.000	.288	.719	.887	.644	.320	.756	2.810
Proses Administrasi	.370	.095	.438	3.897	.000	.177	.564	.868	.567	.261	.756	2.810

a. Loyalitas Nasabah

Berdasarkan Tabel pengujian tingkat suku bungasebesar 4,764 Kemudian, jika dibandingkan dengan nilai ttabel dengan jumlah = 75 berdasarkan tingkat kesalahan 0,05 dan dk = n-2, ttabel adalah 1,66600. Dari hasil yang disajikan, thitung

> ttabel, i. H. Jika $4,764 > 1,66600$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya suku bunga mengambang berpengaruh signifikan terhadap variable.

SIMPULAN

Setelah menganalisa data dan mendapatkan hasil penelitian serta diuraikan dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji hipotesis yaitu uji t diketahui bahwa nilai variabel suku bunga sebesar ,75 dibandingkan dengan nilai ttabel sebesar 1,66600 (thitung > ttabel yaitu ,75 > 1,66600) artinya variabel tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji hipotesis yaitu uji t diketahui bahwa nilai thitung berdasarkan apa yang dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,66600 (thitung > ttabel yaitu $3,897 > 1,66600$) yang berarti bahwa variabel proses administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menggunakan uji hipotesis yaitu uji F diketahui bahwa $F_{hitung} = 95,100$ dibandingkan dengan F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $95,100 > 3,28$) yang berarti tingkat variabel. suku bungadan proses administrasi secara bersama-sama atau serentak berpengaruh terhadap loyalitas. Besarnya pengaruh tingkat suku bungadan proses administrasi terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,856 atau 85,6 % sedangkan sisanya mempengaruhi beberapa faktor diantaranya pelayanan, fasilitas, promosi dan lain -lain.

DAFTAR PUSTAKA

Julius, R. Latumaerissa, 2014, *Manajemen Bank Umum*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Kasmir, 2010, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.

-----, 2012, *Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

-----, 2012, *Bank Dan Keuangan Lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Fahmi, Irham, 2014, *Pengantar Perbankan Dan Teori Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.

- I wayan, Sudirman, 2013, *Manajemen Perbankan*,
- Boediono, 2014, *Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*, Yogyakarta: BPFF.
- Donni Juni Priansa, 2017, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nugroho, 2013, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Sugiono, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Moenir., A.S, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sembiring, Sentosa, 2010, *Hukum Perbankan*, Bandung: Mandar maju
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Tri Astuti, 2013, Pengaruh persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah, *Jurnal Nominal*, Volume II, Nomor 1

