

ANALISIS FAKTOR PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN DALAM KEPUTUSAN PENERIMAAN KREDIT BNI FLEKSI PEGAWAI (STUDI PADA BNI CABANG AMBON)

Eva Ayu Syafitri Mahulette^{a*}, Yunan Syaifullah^b

Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang, Jl. Raya tlogomas 246 Malang-Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author: ayumhlte99@gmail.com

Artikel Info	Abstract
<p>Article history: Received 21 Desember 2021 Revised 10 Januari 2022 Accepted 20 Januari 2022 Available online 28 Januari 2022</p>	<p><i>This study aims to analyze the factors of service and trust in the decision to give BNI credit at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Ambon Branch. Where this research was conducted using quantitative analysis methods, namely by using the instrument test (validity test and reliability test), multiple linear regression analysis test, and hypothesis testing (T test and F test). The results of the study indicate that there is a partially significant effect on the Service Variable (X1) and the Trust Variable (X2), a positive effect with significant results on the decision (Y) of BNI Flexi lending at PT. Bank Negara Indonesia Ambon Branch. With five elements used but with different definitions of each variable, but using all the same tests, in this case the results has an equally influential effect on the decision (Y). The tests carried out, such as the Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Analysis, F Test and t Test.</i></p>
<p>Keywords: BNI Flexion Credit; customer decision; service; trust</p> <p>JEL Classification; C53; C83; G21; G41</p>	

PENDAHULUAN

Pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang diawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang juga merupakan serangkaian kegiatan yang diberlangsungkan secara rutin dan berkesinambungan karena dapat berlangsung terus-menerus, sehingga dapat memberi kepuasan yang berkaitan dengan batin dalam menerima pelayanan yang diberikan, pelayanan juga dinilai sebagai kunci keberhasilan dalam melakukan usaha dalam hal ini penawaran produk serta jasa bank pada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan percaya agar dapat memutuskan untuk memperoleh suatu produk maupun jasa bank.

Pada dasarnya pelayanan juga selalu berkaitan dengan kepercayaan, karena pelayanan yang baik dan benar akan memberikan rasa percaya bagi nasabah, dengan demikian kepercayaan merupakan kejujuran dan kemampuan dari suatu pihak yang benar-benar dapat memenuhi harapan yang dapat diakui. Kepercayaan juga bergantung pada beberapa faktor kesediaan terhadap bank terkait kompetensi, integritas, kejujuran, serta kebaikan hati. Membangun kepercayaan dapat diterapkan perusahaan melalui pelayanan yang diberikan (Kotler dan Keller, 2012).

Dalam pemberian pelayanan dan peningkatan rasa percaya oleh satu pihak kepada pihak lain, tentu saja dengan tujuan agar memberi kepuasan

pada pihak tersebut supaya dapat memperoleh produk dan jasa yang ditawarkan untuk dimiliki, dalam hal ini yang dimaksudkan ialah keputusan. Keputusan dimana harus menjawab dan memberi jawaban terhadap sebuah pertanyaan yang diperbincangkan terkait dengan suatu perencanaan, hal ini juga di tentukan melalui pelayanan dan kepercayaan yang diberikan dan diperoleh oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan sebagai cara untuk dapat memilih suatu jalan atau dari sejumlah cara serta preferensi yang disediakan agar seorang diharapkan dihadapkan ke satu kegiatan yang mana dirinya diharuskan untuk memilih sesuatu atau kebijakan yang diambil dari referensi yang telah disediakan.

Keputusan ialah sebagai akhir dari terpecahnya suatu permasalahan yang diharuskan untuk dihadapi dengan sebaik mungkin, hal ini dikarenakan putusan berkaitan dengan apa yang akan diperoleh dalam jangka waktu yang singkat hingga jangka waktu yang cukup lama sehingga membutuhkan pertimbangan yang serius, diambilnya kebijakan juga agar dapat memilih sesuatu berdasarkan karakteristik yang dikhususkan yang disesuaikan dengan alternatif apa yang akan diperoleh. Kriteria yang juga sebagai tolak ukur dalam pengambilan keputusan yang dilakukan dengan mempertimbangkan pelayanan dan kepercayaan yang diberikan dan diperoleh ialah melibatkan calon pengguna hingga pengguna dari produk yang ditawarkan oleh pihak bank yang juga menjadikan kepuasan sebagai tolak ukur. Untuk itu maka pegawai dan pensiunan yang memiliki penghasilan tetap seperti TNI/POLRI, Pegawai Negeri, Pegawai BUMN/BUMD hingga perusahaan yang melakukan kerja sama yang memiliki minimal dan maksimal usia juga menjadi standar dari kriteria dalam melakukan pengambilan keputusan dan sebagai pihak yang diberikan pelayanan dan kepercayaan untuk memperoleh suatu produk bank.

Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan jangka waktu yang dapat ditentukan secara bersama-sama baik kepada pihak bank maupun pihak nasabah. Hal ini agar waktu yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin karena masa kerja dalam mempersiapkan suatu hal yang akan diperoleh juga membutuhkan jangka waktu agar tidak memberi kerugian pada pihak bank dan pihak nasabah. Pihak nasabah juga dapat menilai dan mempertimbangkan pelayanan serta kepercayaan oleh pihak bank agar dapat meyakinkan pihak nasabah untuk melakukan pengambilan keputusan dalam memperoleh produk bank yang ditawarkan. Pelayanan dan kepercayaan hingga keputusan yang diberikan dan diperoleh oleh pihak bank maupun nasabah dalam hal ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ambon, yang dimulai dari pengajuan untuk dapat memperoleh produk bank yang diminati yaitu Kredit BNI Fleksi yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur dalam hal ini dimulai dari permohonan, pengajuan, memenuhi persyaratan sesuai dengan prosedur, hingga waktu kerja 7-14 hari kerja hingga saat pencairan dilakukan.

Perkembangan pada sektor perbankan ini setiap lembaga keuangan bank maupun nonbank selalu berlomba-lomba untuk memberikan daya tarik

yang kuat terhadap masyarakat agar dapat bergabung sebagai nasabah pada lembaga keuangan tersebut, dalam hal ini pelayanan menjadi hal penting sebagai cara utama yang dapat dipergunakan dimana dengan adanya pelayanan baik yang ditawarkan oleh pihak bank maka akan menumbuhkan rasa nyaman dan rasa percaya untuk berlangganan sehingga dapat mengambil keputusan terhadap pemberian kredit BNI Fleksi dengan bank tersebut. Hal ini juga menjadi strategi yang tepat untuk bersaing dalam menciptakan kepuasan nasabah serta menciptakan fungsi manajemen yang sebaik-baiknya. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam penerimaan kredit BNI Fleksi Pegawai pada bank BNI Cabang Ambon.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diambil ialah merupakan penelitian dengan pendekatan jenis kuantitatif, dimana pendekatan ini memberi tekanan pada bagian prosedur yang dibuat secara teliti dalam menentukan variabel-variabel yang harus didefinisikan dengan bentuk cara kerja dari variabelnya masing-masing. Pendekatan kuantitatif juga sesekali memunculkan kesulitan dalam pengontrolan variabel-variabel lainnya yang dapat berpengaruh terhadap proses penelitian yang dilakukan baik secara langsung ataupun secara tidak langsung. Kecermatan selalu diutamakan dalam proses melakukan penelitian jenis ini agar penentuan sampel, pengambilan data dan penentuan alat analisis dapat dilakukan dengan sebaik mungkin.

Pupulasi yang digunakan ialah yang menunjukkan keseluruhan dari objek ataupun individu yang memiliki karakteristik atau pun sifat-sifat yang akan diteliti, dimana populasi juga sebagai (*universm*) yang berarti keseluruhan dari benda antara benda hidup ataupun benda mati, populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah manusia atau sesuatu yang hidup dengan jumlah 100 populasi atau keseluruhan dari jumlah sampel yang digunakan. Dalam hal ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Quota Sampling*, dimana apabila ingin menggunakan metode *quota sampling*, maka seorang peneliti harus menetapkan standard ataupun kriteria sebelumnya sehingga ia bisa memilih sampel yang akan digunakan untuk merepresentasikan populasi. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *quota sampling* dan untuk sampel kredit BNI Fleksi Pegawai sebanyak 100 responden atau 100 sampel yang sekaligus dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan dan kriteria-kriteria tertentu seperti berdasarkan jenis kredit yang diambil, berdasarkan umur dan berdasarkan jenis pekerjaan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Kuisisioner yang telah dibuat harus diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui layak tidaknya kuisisioner digunakan pada penelitian. Uji validitas merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk menunjukkan kevalidan atau keaslian

suatu instrument penelitian. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas perlu dilakukan terhadap instrument penelitian khususnya yang menggunakan instrument berupa kuesioner (Riyanto & Hatmawan, 2020). Adapun kriteria suatu instrument dikatakan valid yaitu: nilai dari t hitung > t tabel atau nilai signifikansi < 0,005.

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai ketetapan instrument yang digunakan untuk mengukur apa yang diukur. Artinya, pada waktu yang berbeda instrument tersebut akan menunjukkan hasil yang sama. Berbeda dengan instrument penelitian yang berupa kuesioner dimana pada waktu dan tempat yang berbeda maka akan memperoleh hasil yang berbeda. Oleh karena itu maka perlu dilakukan uji reliabelitas terhadap instrumen penelitian pada kuesioner, sehingga hasil penelitian lebih berkualitas (Riyanto & Hatmawan, 2020). Adapun dasar pengambilan keputusannya yaitu suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,70.

Teknik analisis data dari hasil kuisisioner dianalisis dengan regresi linear berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan yang diambil pengguna Kredit BNI Fleksi. Model umum regresi linear berganda yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

Y = Keputusan

$\beta_{0,1,2,3}$ = Koefisien

X₁ = Pelayanan

X₂ = Kepercayaan

e = Kesalahan pengganggu (standar error)

Pada persamaan matematis di atas, metode analisis regresi linier berganda berguna untuk menggambarkan tingkat pengaruh variabel bebas X₁ dan X₂ terhadap Y. Uji statistik F bertujuan untuk menggambarkan variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selanjutnya untuk uji parsial (uji t) berguna untuk menunjukkan tingkat pengaruh variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Metode analisisnya menggunakan tingkat signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$) (Imam Ghazali, 2013). Jika nilai signifikan < 0,05 menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Definisi dari unsur-unsur yang digunakan untuk variabel X_{1.1} – X_{1.5} dan X_{2.1} – X_{2.5} serta Y ialah, X₁ atau Pelayanan yang merupakan suatu daya tangkap dan realisasi dari jasa yang di berikan oleh perbankan dengan 5 unsur yaitu X_{1.1} Berwujud (*tangible*), merupakan kemampuan suatu bank dalam menunjukkan eksistensi yang dimilikinya kepada pihak eksternal. X_{1.2} Keandalan (*reability*), merupakan kemampuan pihak perbankan agar dapat memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan yang dijanjikan secara lebih

akurat dan juga terpercaya. X1.3 Ketanggapan (*responsiveness*), merupakan suatu bentuk kebijakan agar dapat membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada nasabah dengan melakukan penyampaian informasi yang dilakukan secara jelas. X1.4 Jaminan dan Kepastian (*assurance*), merupakan pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan pegawai bank untuk dapat menumbuhkan rasa percaya yang dimiliki para nasabah kepada pihak perbankan. X1.5 Empati (*empathy*), merupakan pemberian perhatian yang sebenarnya bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan upaya-upaya untuk memahami keinginan nasabah.

Dalam hal ini X2 atau Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya dengan 5 unsur yang berbeda, yaitu X2.1 *Product* (produk), merupakan proses penciptaan yang ditujukan dalam pemberian dari sejumlah nilai dan manfaat saat melakukan pemasaran produk. X2.2 *Price* (harga), harga merujuk kepada sejumlah biaya yang diharuskan untuk dikeluarkan dan dikonsumsi untuk dapat memperoleh produk serta layanan jasa yang diinginkannya. X2.3 *Place* (tempat), tempat atau lokasi yang merujuk pada tempat usaha di mana aktivitas perusahaan yang akan beroperasi. X2.4 *Promotion* (promosi), merupakan salah satu medium dari komunikasi antara perusahaan dan konsumen. X2.5 *Process* (proses), proses merupakan gabungan-gabungan dari aktivitas yang terjadi sehari-hari hingga mencapai tujuan yang diinginkan.

Variabel Y atau keputusan merupakan suatu hasil dari keputusan yang diambil setelah melakukan pertimbangan dengan keputusan pemberian kredit juga melibatkan pelayanan dan kepercayaan yang diberikan pada nasabah kredit BNI Fleksi yang merupakan KTA, kredit konsumtif yang sebagai kredit untuk memenuhi kebutuhan khusus bagi calon pensiun dan pensiunan Pegawai Negeri, TNI/POLRI dan pegawai pada Institusi BUMN/BUMD *selected* dan Institusi/Lembaga Pensiun yang telah bekerja sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini untuk dapat mempermudah proses penelitian yang dilakukan ini, maka dibutuhkan hal-hal yang perlu ditunjang dalam penentuan karakteristik responden yang dapat memberi gambaran identitas agar dapat menjadi sampel penelitian. Responden dalam penelitian yang dilakukan ini adalah calon nasabah dan nasabah kredit BNI Fleksi sebagai kredit milik kelompok berpenghasilan tetap pada PT. Bank BNI Cabang Ambon. Jumlah sampel dalam penelitian yang dilakukan ini ditetapkan sebanyak 100 responden.

Pada umumnya responden dapat dilihat melalui demografi responden yang dalam hal ini meliputi, umur dan jenis pekerjaan. Hal ini dinilai berpengaruh terhadap keputusan nasabah BNI Fleksi dan BNI Fleksi Pensiun sebagai kredit milik kelompok berpenghasilan tetap pada PT. Bank BNI

Cabang Ambon. Dari data deskriptif yang telah diperoleh, dapat memberikan gambaran responden ialah sebagai berikut :

Tabel 1 Responden Menurut Jenis Kredit Yang Diambil

Jenis Kredit	Jumlah	Persentase
BNI Fleksi	100	100%
Total	100	100.0

Deskripsi responden yang dilakukan berdasarkan tabel 1 mengenai jenis kredit yang diambil maka antara tanggapan responden kredit BNI Fleksi sejumlah 100 responden atau dengan persentase 100% agar dapat memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini dengan menggunakan responden 100 responden.

Tabel 2 Responden Kredit BNI Fleksi Menurut Umur

Umur	Jumlah	Persentase
21-30	50	50%
31-40	25	25%
41+	25	25%
Total	100	100.0

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden menurut umur pada kredit BNI Fleksi yang termasuk kelompok 21-30 tahun sebanyak 50% (50 responden) dari total responden , diikuti kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 25% (25 responden), dan kelompok umur 41+ tahun sebanyak 25% (25 responden). Secara garis besar dapat dilihat bahwa bagian besar dari responden kredit BNI Fleksi ialah nasabah yang berada pada kelompok umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 25 responden (25%). Kelompok umur terbanyak kedua ialah kelompok umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 25 responden (25%). Deskripsi responden yang dilakukan berdasarkan jenis pekerjaan yang diambil sampelnya dengan tiga jenis sampel untuk kredit BNI Fleksi yaitu Pegawai Negeri, TNI/POLRI dan Pegawai BUMN/BUMD dan BNI Fleksi Pensiun yaitu calon pensiun atau pensiunan Pegawai Negeri, TNI/POLRI , dan pensiunan BUMN/BUMD.

Tabel 3 Responden BNI Fleksi Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	25	25%
TNI/POLRI	50	50%
Pegawai BUMN/BUMD	25	25%
Total	100	100.0

Berdasarkan jenis pekerjaan responden pada kredit BNI Fleksi pada tabel 3 dapat dilihat bahwa responden didominasi dengan TNI/POLRI dengan persentase 50% (50 responden), kemudian diikuti dengan Pegawai

Negeri dan Pegawai BUMN/BUMD dengan masing-masing persentase 25% (25 responden).

Tabel 4 Hasil Olahan Uji Validitas BNI Fleksi

Variabel	Penjelasan	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan
Pelayanan (X1)	X1.1	0,268	0,195	0,503	Valid
	X1.2	0,246	0,195	0,019	Valid
	X1.3	0,235	0,195	0,013	Valid
	X1.4	0,212	0,195	0,035	Valid
	X1.5	0,210	0,195	0,042	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,208	0,195	0,888	Valid
	X2.2	0,205	0,195	0,320	Valid
	X2.3	0,201	0,195	0,093	Valid
	X2.4	0,199	0,195	0,980	Valid
	X2.5	0,196	0,195	0,120	Valid
Keputusan (Y)	Y	1	0,195	0,000	Valid

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa ketika nilai r hitung dari masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan data kuisioner tersebut bersifat valid, dan sebaliknya jika nilai r hitung kurang dari r tabel maka data disimpulkan tidak valid. Dalam tabel diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung dari pelayanan (X1) yang disini terbagi menjadi lima unsur ialah, X1.1 yaitu 0,268 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X1.2 dari pelayanan ialah 0,246 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X1.3 dari pelayanan ialah 0,235 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X1.4 dari pelayanan ialah 0,212 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X1.5 dari pelayanan ialah 0,210 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid.

Selanjutnya untuk variabel Kepercayaan (X2) yang disini terbagi menjadi lima unsur ialah, X2.1 yaitu 0,208 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X2.2 dari kepercayaan ialah 0,205 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X2.3 dari kepercayaan ialah 0,201 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Variabel X2.4 dari kepercayaan ialah 0,199 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat tidak valid. Variabel X2.5 dari kepercayaan ialah 0,196 atau > 0,195 (r tabel) sehingga bersifat valid. Dan variabel Y (Keputusan) memiliki nilai 1 atau lebih besar dari r tabel, sehingga variabel Y bersifat valid. Hal ini membuktikan bahwa variabel X1 (Pelayanan) dan X2 (Kepercayaan) dominan bersifat valid karena memiliki nilai > r tabel, maka membuktikan bahwa semua pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini bersifat valid dan berpengaruh.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu apabila nilai Croncach's Alpha > 0,70 maka data tersebut bersifat reliabel, dan apabila nilai Crocanch's Alpha < 0,70 maka data tersebut bersifat tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 5 menunjukkan bahwa X1.1

(Pelayanan), X2.1 (Kepercayaan) dan Y (Keputusan) bersifat reliabel karena > 0,70. Dalam hal ini X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 (Pelayanan), X2.2, X2.3, X2.4, X2.5 (Kepercayaan) bersifat reliabel karena > 0,70. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua hasil variabel bersifat reliabel.

Tabel 5 Hasil Olahan Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reabilitas	Keterangan
X1.1	0,981	0,7	Reliabel
X1.2	0,970	0,7	Reliabel
X1.3	0,969	0,7	Reliabel
X1.4	0,955	0,7	Reliabel
X1.5	0,941	0,7	Reliabel
X2.1	0,932	0,7	Reliabel
X2.2	0,924	0,7	Reliabel
X2.3	0,919	0,7	Reliabel
X2.4	0,915	0,7	Reliabel
X2.5	0,909	0,7	Reliabel
Y	0,706	0,7	Reliabel

Tabel 6 Hasil Olahan Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.181	.778		4.087	.000
	X1.1	.910	.123	-.179	3.713	-.799
	X1.2	.774	.109	-.190	3.594	-.114
	X1.3	.738	.150	.037	3.256	-.798
	X1.4	.685	.133	-.087	2.645	-.521
	X1.5	.611	.115	.115	2.559	-.340
	X2.1	.541	.134	-.239	2.400	-.075
	X2.2	.507	.126	.111	2.314	-.397
	X2.3	.468	.166	.273	2.099	-.109
	X2.4	.455	.145	.164	1.999	-.288
	X2.5	.407	.133	.112	1.989	-.420

Tabel 6 menunjukkan hasil dari analisis regresi linier berganda antara variabel terikat atau Y adalah keputusan yang diperoleh dari Variabel X1 (Pelayanan) dan X2 (Kepercayaan). Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh persamaan model regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + (b1.1 * X1.1, b1.2 * X1.2, b1.3 * X1.3, b1.4 * X1.4, b1.5 * X1.5) + (b2.1 * X2.1, b2.2 * X2.2, b2.3 * X2.3, b2.4 * X2.4, b2.5 * X2.5) + e \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 3.181 + (0,910 * X1.1, 0,774 * X1.2, 0,738 * X1.3, 0,685 * X1.4, 0,611 * X1.5) + (- 0,541 * X2.1, 0,507 * X2.2, 0,468 * X2.3, - 0,455 * X2.4, 0,407 * X2.5) + e \dots \dots \dots (3)$$

Koefisien regresi untuk variabel X1 (Pelayanan) dibagi menjadi lima unsur, yaitu X1.1 – X1.5. X1.1 didapatkan hasil sebesar 0,910, X1.2 didapatkan hasil sebesar 0,774, X1.3 didapatkan hasil sebesar 0,738, X1.4 didapatkan hasil sebesar 0,685 dan X1.5 didapatkan hasil sebesar 0,611. Koefisien regresi untuk variabel X2 (Kepercayaan) dibagi menjadi lima unsur, yaitu X2.1 – X2.5. X2.1 didapatkan hasil sebesar 0,541, X2.2 didapatkan hasil 0,507, X2.3 didapatkan hasil 0,468, X2.4 didapatkan hasil sebesar 0,455, dan X2.5 didapatkan hasil 0,407.

Tabel 7 Hasil Olahan Uji t

Model	T	Sig.
1 (Constant)	4.087	.000
X1.1	3.713	-.799
X1.2	3.594	-.114
X1.3	3.256	-.798
X1.4	2.645	-.521
X1.5	2.559	-.340
X2.1	2.400	-.075
X2.2	2.314	-.397
X2.3	2.099	-.109
X2.4	1.999	-.288
X2.5	1.989	-.420

Pada tabel 7 diketahui nilai Sig untuk pengaruh variabel X1.1 – X1.5 terhadap Y adalah sebesar – 0,799, - 0,114, - 0,798, - 0,521, - 0,340, yang berarti semua nilai sig. < 0,05 dan nilai t hitung 3,713, 3,594, 3,256, 2,645, dan 1,999 dimana > t tabel 1,988, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1.1 – X1.5 yang merupakan proksi dari variabel pelayanan terhadap keputusan kredit. Selanjutnya diperoleh nilai Sig untuk pengaruh X2.1 – X2.5 terhadap Y sebesar - 0,075, - 0,397, - 0,109, - 0,288, - 0,420 yang berarti semua nilai sig. < 0,05 dan nilai t hitung 2,400, 2,314, 2,099, 1,999, 1,989 yang berarti > t tabel 1,988, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh X2.1 – X2.5 yang merupakan proksi dari variabel kepercayaan terhadap keputusan kredit

Uji F digunakan dalam penelitian untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas secara bersamaan dengan variabel terikat. Uji ini untuk menentukan pengaruh variabel bebas secara simultan yaitu pengaruh pelayanan (X1), kepercayaan (X2), terhadap variabel terikat yaitu keputusan (Y). Uji ini membandingkan nilai dari f hitung dan f tabel. Apabila didapatkan nilai Sig < 0,05, atau f hitung > f tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Jika nilai Sig > 0,05 atau f

hitung < f tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

**Tabel 8 Hasil Olahan Uji F
ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.404	10	.940	3.938	2.050 ^a
	Residual	43.186	89	.485		
	Total	52.590	99			

Berdasarkan output tabel 8, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1.1 – X1.5 dan X2.1 – X2.5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,040 < 0,05 dan nilai f hitung 3,938 > 3,09. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan kredit secara bersama-sama.

Variabel pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y) yang dalam hal ini dilakukan melalui lima uji yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F dengan menerapkan lima unsur dari variabel pelayanan atau X1 seperti Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) sehingga membuahkan hasil signifikan atau berpengaruh terhadap variabel keputusan dalam memberikan kredit BNI Fleksi terhadap nasabah di BNI Cabang Ambon.

Variabel kepercayaan (X2) memiliki pengaruh yang positif atau signifikan terhadap variabel keputusan (Y) yang dimana dalam pengujian menggunakan lima unsur yang tentunya berbeda dengan unsur milik variabel pelayanan (X1) unsur tersebut ialah terdiri dari *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), *Promotion* (promosi), *Process* (proses), untuk soal pengujian tentu menggunakan uji yang sama seperti melalui lima uji diatas yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F, meskipun menggunakan unsur yang berbeda namun hasil akhir dari pengujian variabel kepercayaan (X2) ini masih tetap memiliki hasil yang berpengaruh terhadap keputusan memberikan kredit BNI Fleksi terhadap nasabah di BNI Cabang Ambon.

KESIMPULAN

Variabel Pelayanan (X1), dan Kepercayaan (X2) mempengaruhi kategoris dengan sangat substansial kepada Ketentuan (Y) pemberi perkreditan BNI Fleksi Pegawai pada bank BNI Cabang Ambon. Dengan lima unsur yang digunakan membuat uji-uji yang dilakukan, seperti Uji Validitas, Riliabilitas, Pemecahan Regresi Linier Berganda, pengujian-F serta pengujian -t, memiliki nilai yang signifikan dan berpengaruh terhadap Y. Untuk hal keterbatasan Penelitian dari pengkajian yang dilakukan, terdapat ketergantungan atau beberapa hal yang terbatas dalam pengkajian yaitu

peneliti hanya menggunakan tiga variabel independen sebagai indikator untuk menganalisis faktor pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan pemberian kredit BNI Fleksi Pegawai. Variabel tersebut diantaranya, pelayanan yang meliputi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Kemudian untuk variabel kepercayaan, diantaranya meliputi produk, harga, tempat, promosi dan proses.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghuspul, Ahmad. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo), *Jurnal PPKM UNSIQ*, 40-54.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* CV. Erlangga
- Duli, Nikolaus. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Cetakan pertama ed). Yogyakarta: Penerbit DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Ghozali, Imam. (2003). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny & Seminari Ni Ketut. (2015). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH".
- Rahmat Anugrah. (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar".
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R%D)*. Bandung : Alfabeta.
- Ainur Rofiq. (2007). *Pengaruh Demensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan e- Commerce UNBRA*, Malang.
- Martono, & Harjito, A. (2008). *Manajemen Keuangan*. Ekonisia.
- Fatrio, N. (2006). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muzamil Mohammad. (2015). *Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penyaluran Kredit pada BNI kota Samarinda (Studi Kasus di BRI KCP Unit Karang Paci Samarinda)*, *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 3 No. 3 Universitas Mulawarman
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. *Tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.
- www.bi.go.id. (n.d.). (diakses 20 Oktober 2021).
- Surat Edaran Bank Indonesia No.5/22/DPNP tanggal 29 September 2003 tentang Pedoman Standar Sistem Pengendalian Intern Bagi Bank Umum.