

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian sebagai sektor yang sangat penting dan menjadi salah satu fokus dalam berbagai kebijakan untuk mencapai kesejahteraan. Suatu negara perlu memperhatikan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi, mengingat pentingnya dari sektor perekonomian. Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi bertujuan untuk mencapai pembangunan ekonomi yang pesat dan berkelanjutan disertai dengan pemerataan. Perekonomian yang tinggi merupakan harapan suatu negara, karena dengan adanya perekonomian yang baik pasti akan berdampak pada kehidupan masyarakatnya. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, sebagai negara yang sedang berkembang Indonesia masih mengalami tahap atau proses untuk membangun perekonomian yang lebih baik agar menjadi sebuah negara yang maju. Pembangunan perekonomian ini bertujuan untuk tercapainya suatu kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

Pembangunan perekonomian terdiri atas pelaku ekonomi seperti pemerintahan, perusahaan, masyarakat umum, rumah tangga, luar negeri dan lembaga keuangan. Pemerintahan menjadi pelaku ekonomi yang sangat penting dengan berbagai kebijakan yang menguntungkan baik untuk produsen, distributor dan konsumen. Namun peran perusahaan sebagai pelaku ekonomi yang menghasilkan barang dan jasa menjadi lebih luas karena berperan dalam ketiganya yaitu sebagai produsen, distributor dan konsumen. Perusahaan terdiri dari perusahaan jasa, dagang dan manufaktur. Perusahaan dalam sektor jasa memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, karena sektor jasa merupakan sektor penunjang terpenting dalam peningkatan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Berdasarkan Kementerian Perindustrian, sektor jasa menyumbangkan 45% dari total akun yang dimiliki oleh Indonesia. Sektor jasa juga menyumbangkan angka 60% sampai 80% dalam mengurangi kemiskinan Indonesia. Ini karena jumlah tenaga kerja Indonesia yang bekerja

di sektor jasa berjumlah 50% dari jumlah tenaga kerja yang di miliki oleh Indonesia. Sektor jasa terdiri dari perbankan dan layanan-layanan lainnya. Perbankan ditempatkan sebagai sektor vital dalam proses pencapaian pertumbuhan perekonomian yang tinggi.

Menurut Fahrial (2018), “salah satu sektor yang mampu berkembang dengan pesat dan dapat menunjang perekonomian nasional sekaligus berperan besar di dalam pembangunan nasional adalah sektor perbankan”. Semakin berkembang industri perbankan, maka semakin baik pula pertumbuhan perekonomian negara itu sendiri. Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, jasa, perumahan, dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam pengembangan usahanya. Bank sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sebagai lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya, melalui berbagai kegiatan perbankan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Menurut Trisusanti (2017), “hubungan antara pihak bank dengan debitur menyangkut kebutuhan para debitur terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan debitur”. Suatu bank tentu berupaya untuk menjaga citra yang baik di mata debitur.

Citra bank membawa unsur penting dalam perkembangan perusahaan tersebut kedepannya, karena citra sebagai jembatan yang menghubungkan antara bank sebagai industri dengan debitur sebagai pengguna jasa pada bank tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2016), “citra sebagai kesan yang dirasakan seseorang mengenai suatu objek atau barang ataupun organisasi secara keseluruhan yang kemudian akan tersimpan dalam ingatan konsumen”. Menurut Rajagukguk (2015), citra dapat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu bank dimana citra yang baik akan memberikan nilai tambah bagi bank tersebut, karena semakin baik citra yang timbul dimata debitur akan menjadi

penggerak emosi debitur dan membuat debitur merasa bahwa nilai yang mereka terima setara dengan biaya yang mereka keluarkan.

Setiap bank pasti memiliki citra yang telah melekat di benak debitur karena citra sebagai persepsi publik dari adanya pengalaman, perasaan, dan pengetahuan terhadap bank. Citra menyangkut seluruh aspek, baik itu dari ideologi suatu bank, riwayat bank, hubungan industri yang baik, reputasi dan tanggung jawab sosial. Bank berupaya menjaga nilai-nilai karakteristik di mata debitur selain dari kualitas produk atau pelayanan, karena citra yang baik dapat memberikan dorongan kepada debitur untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank dan pastinya akan memberikan keuntungan jangka panjang ataupun jangka pendek yang signifikan bagi suatu bank. Citra yang baik di mata debitur merupakan suatu hal tidak dapat ditiru oleh kompetitor, sukses dalam persaingan yang kompetitif dengan cara membentuk citra yang positif merupakan cara yang efektif.

Citra sebagai pembeda bagi suatu bank dengan bank lainnya, debitur cenderung lebih memilih jasa yang memiliki citra baik yang telah dikenali luas oleh publik, debitur beranggapan bahwa citra yang baik adalah sebuah nilai tambah. Citra berperan dalam memengaruhi minat debitur, minat tersebut timbul karena adanya pemikiran dan perasaan ingin menikmati jasa. Debitur sangat kritis dalam memilih suatu jasa, kepuasan untuk menggunakan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh berbagai penilaian, salah satunya dengan mempertimbangkan persepsinya atas informasi-informasi yang diperoleh. Menurut Harrison dalam Purba (2017), “citra bank dapat dilihat dari kepribadian (*personality*), reputasi (*reputation*), nilai (*value*), identitas perusahaan (*corporate identity*)”. Kemudian selain citra, hal yang mendorong calon debitur untuk memustuskan kredit adalah faktor kepercayaan.

Sebagai industri yang berbasis kepercayaan, bank secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan, walaupun menjadi pihak yang terpercaya perbankan tidak mudah untuk meraihnya dan memerlukan usaha bersama. Menurut rofiq dalam Priansa (2017), “kepercayaan berupa kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan

transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan”. Kepercayaan debitur akan membentuk suatu hubungan jangka panjang yang akan menguntungkan kedua belah pihak yang dimana hubungan tersebut disebut sebagai loyalitas nasabah. Bank yang memiliki reputasi yang baik, maka debitur akan menunjukkan sikap menyukai bank tersebut serta kooperatif terhadap bank yang bersangkutan, sehingga dalam kondisi apapun debitur akan tetap percaya kepada bank.

Kepercayaan menjadi salah satu faktor terpenting bagi kelangsungan usaha dibidang jasa seperti bank. Kepercayaan sebagai hal yang paling penting bagi sebuah komitmen atau janji dan komitmen hanya bisa direalisasikan apabila suatu saat berarti. Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan. Tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang.

Menurut Sallam (2016), kepercayaan akan timbul sebelum atau sesudah melakukan transaksi, kepercayaan sebelum melakukan transaksi biasanya membentuk pengaruh rasa percaya setelah bertransaksi, dengan demikian sudah seharusnya bank konsisten dalam menjaga kepercayaan debitur agar debitur tidak ragu dalam mengambil sebuah keputusan.

Menurut Maharani (2010) “terdapat empat indikator kepercayaan yaitu, kehandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas kualitas”. Citra yang baik dan kepercayaan dari debitur, maka akan mendorong tindakan berupa pengambilan keputusan.

Menurut Tjiptono (2014), keputusan pembelian merupakan serangkaian proses yang berawal dari konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi produk atau merek tersebut seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian serangkaian proses tersebut mengarah kepada keputusan pembelian.

Menurut Kotler dan Keller dalam Alrasyid dan Indah (2018), “terdapat empat indikator keputusan pembelian yaitu mengenali kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian”.

Tabel 1. 1
Prestasi Bank Sumsel Tahun 2021

Prestasi yang diraih	Acara
Nominator penyalur KUR Terbaik Tahun 2021	Kredit Usaha Rakyat (KUR) Award 2021
<i>The Best Overall plus Digital</i>	<i>Banking Service Excellence Award 2021</i>
BPD Bintang 5 dan <i>Best Overall Performance</i>	Top BUMD Awards 2021
<i>Gold Rank Asia Sustainability Reporting Rating</i>	Top BUMD Awards 2021
<i>Trusted Company</i>	<i>Corporate Governance Perception Index (CGPI)</i>
Peringkat 3 untuk kategori Bank Umum Konvensional	10 th Info <i>Bank Digital Brand Awards 2021</i>

Sumber: Bank Sumsel Babel, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa, citra dari bank Sumsel Babel ini telah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari perolehan prestasi yang pernah diraih oleh Bank Sumsel Babel pada tahun 2021. Bank Sumsel Babel berhasil memperoleh penghargaan sebagai nominator penyalur KUR Terbaik Tahun 2021, realisasi penyaluran, kebijakan, strategi dan inovasi dalam penyaluran KUR menjadi kriteria penilaian yang mendukung Bank Sumsel Babel menjadi salah satu nominator dalam ajang tersebut. Atas prestasi dalam pencapaian 2021 tersebut, pada tahun 2022 Bank Sumsel Babel telah memperoleh kuota besar dalam KUR ini. Bank Sumsel Babel juga mendapat penghargaan pada *Banking Service Excellence Award 2021*, sebagai *The Best Overall Plus Digital* untuk Kategori Bank Pembangunan Daerah.

Bank Sumsel Babel dengan visinya menjadi bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul memperoleh penghargaan pada Top BUMD Awards 2021 sebagai BPD bintang 5. Top BUMD Awards merupakan penghargaan yang diberikan kepada BUMD terbaik di Indonesia atas achievement, improvement dan contribution BUMD yang telah dilakukan terkait kinerja bisnis, layanan dan kontribusi terhadap perekonomian daerah.

Pencapaian kinerja yang baik dari Bank Sumsel Babel berdampak pada penghargaan sebagai *Best Overall Performance, Gold Rank Asia Sustainability Reporting Rating 2021* dan *Trusted Company* dari *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* tahun 2021. Citra yang baik tersebut tentunya akan menciptakan kepercayaan debitur dari Bank Sumsel Babel.

Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang luas. Bank Sumsel Babel saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dalam kedekatan kepada masyarakat. Produk yang jelas untuk mendapat calon debitur dan mempertahankan yang sudah ada, salah satunya adalah kredit. Penyaluran kredit sebagai kegiatan usaha yang mendominasi pengalokasian dana bank, yaitu mencapai 70%-80% dari volume usaha bank. Adapun produk-produk dari kredit di Bank Sumsel Babel diantaranya, Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Usaha Mikro (KUM), Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan kredit usaha kecil perdesaan (KUKPEDES), Kredit Serba Guna (KGS) dan Kredit Griya Sejahtera (KGS). Pinjaman kredit yang paling diandalkan adalah pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Kredit Usaha Rakyat (KUR) menjadi produk kredit andalan dari Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang. Kredit modal kerja atau kredit investasi pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dibidang usaha produktif. KUR sebagai kredit atau pembiayaan kepada UMKMK dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan yang layak (feasible), namun belum bankable. Banyak debitur yang sudah memiliki persepsi baik dan percaya dengan produk kredit ini.

Tabel 1. 2
Pencapaian KUR dan Jumlah Debitur

Tahun	Target	Pencapaian	Debitur
2019	Rp 2.000.000.000	Rp 2.425.000.000	96 Debitur
2020	Rp 8.000.000.000	Rp 9.112.000.000	172 Debitur
2021	Rp 14.000.000.000	Rp 14. 759.000.000	225 Debitur

Sumber: Bank Sumsel Babel, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa jumlah debitur KUR mengalami peningkatan sejak tahun 2019 dimana KUR di Bank Sumsel Babel selalu mencapai target capaian dan debitur KUR pun meningkat hingga tahun 2021. Ini menjadi alasan bahwa produk KUR di Bank Sumsel Babel ini telah mendapat kepercayaan dari masyarakat sehingga memutuskan untuk menerima pembiayaan KUR dan menjadi Debitur KUR di Bank Sumsel Babel khususnya Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

Citra bank dan kepercayaan dari debitur merupakan hal yang perlu mendapat perhatian bank sebagai penyelenggara kredit dalam menjalankan perannya selaku pelayanan kredit, terutama dalam proses pembiayaan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) sendiri. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana pengaruh citra bank terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang?
3. Bagaimana pengaruh citra dan kepercayaan terhadap keputusan debitur menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup sehingga laporan ini lebih terarah dan tepat tujuan, maka penulis membatasi

pembahasan laporan akhir ini hanya pada pengaruh citra bank terhadap keputusan debitur menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra bank terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra dan kepercayaan terhadap keputusan debitur menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan di bidang perbankan khususnya mengenai Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Keputusan Debitur Menerima KUR di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
 - b. Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Keputusan Debitur Menerima KUR di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukkan kepada perusahaan dan memberikan informasi dalam hal yang berhubungan dengan Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Keputusan Debitur Menerima KUR di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak yang terkait untuk Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Keputusan Debitur dalam Menerima KUR di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Analisa penelitian yang tepat dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka perlu adanya ruang lingkup pembahasan guna membatasi peneliti dalam melakukan pengambilan data. Peneliti melakukan penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang dan objek penelitian ini adalah debitur KUR. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

1.5.2 Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder seperti pada penjelasan berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), “data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung oleh penulis dari hasil kuesioner dan yang diberikan kepada debitur KUR Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), “data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan dan data yang telah diolah pihak Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang, seperti sejarah singkat perusahaan, tujuan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data mahasiswa dan lain-lain. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif yaitu:

1. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Dalam hal ini yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis objek, visi dan misi, struktur organisasi.
2. Data Kuantitatif, yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: jumlah debitur dan hasil dari kuesioner.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan ini yaitu:

a. Riset Lapangan

Riset Lapangan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan dan menemukan informasi melalui penelitian secara langsung. Cara pengumpulan data yang diperlukan adalah kuesioner yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

kepada debitur KUR untuk dijawab. Debitur KUR yang diberi sebanyak sampel penelitian.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku yang berkenaan pengaruh citra dan kepercayaan terhadap pengambilan keputusan menerima permbiayaan kredit. Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan teori atau solusi permasalahan ini dengan mencari informasi melalui buku dan bahan bacaan lainnya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2018), “populasi adalah keseluruhan adalah elemen yang akan di teliti yang mempunyai karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untu dipelajari dan kemuan ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah debitur KUR tahun 2021 di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang sebanyak 493 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2018), “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Sampel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan error sebesar 10%. Sampel penelitian ini diambil untuk debitur KUR tahun 2021 di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

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

$$n = \frac{493}{1+493(0.1)^2}$$

$$n = \frac{493}{494(0.01)}$$

$$n = \frac{493}{4.94}$$

n = 99,79 dibulatkan 100 Responden

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Presisi yang ditetapkan (10%)

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang debitur.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* yang merupakan pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota sampel. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Sampling incidental*. Menurut Sugiono (2018), "*sampling incidental* yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan pertimbangan bila memiliki kecocokan dengan sumber data".

1.5.5 Analisis Data

1. Analisis Data Kuantitatif

Penelitian ini melakukan analisis data kuantitatif menggunakan statistik deskriptif yaitu digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Data Kuantitatif dalam penelitian ini adalah dalam bentuk uji Validitas dan Reabilitas terhadap data kuesioner yang akan digunakan dalam mengumpulkan data.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner valid. Menurut Sugiono

(2018), “instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Langkah yang harus dilakukan agar instrumen memiliki validitas yang tinggi adalah dengan cara uji coba instrumen. Data dikatakan valid jika:

Suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau tidak, maka ketentuannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5% maka kuesioner tersebut dikatakan valid.
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5% maka kuesioner tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2018), “instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan hasil yang sama”. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.6, maka kuesioner bisa dikatakan reliabel dan digunakan untuk pengukuran dan meneliti selanjutnya.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak, maka dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan uji t (uji parsial), uji f (uji simultan), koefisien determinasi (r^2) dan analisis regresi linier berganda.

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Menurut Sugiono (2018), “uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dengan menanyakan hubungan antar dua variabel atau lebih”. Menentukan kriteria pengujian penerimaan dan penolakan dihipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_{null} diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$ maka H_{null} ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Uji F dikenal juga dengan uji serentak atau uji model atau uji anova. Dasar pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_{null} ditolak dan H_a diterima. Berarti bahwa variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_{null} diterima dan H_a ditolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika K_d mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
- b. Jika K_d mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu metode yang menganalisa pengaruh antara dua atau lebih variabel, khususnya variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun rumus yang dipakai dalam analisa Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut:

$$\gamma = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2$$

Keterangan:

γ : Keputusan Debitur

x_1 : Citra Bank

x_2 : Kepercayaan Debitur

α : Konstanta

β : Koefisiensi

1.5.6 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2018), “variabel adalah suatu atribut, nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam variabel, yaitu:

- a. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

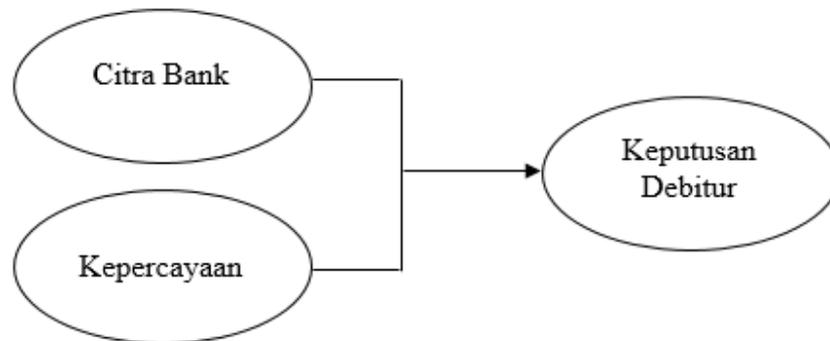
variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah pengaruh citra dan kepercayaan.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah keputusan debitur menerima pembiayaan KUR.

1.5.7 Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran ini mempengaruhi variable independen yaitu citra bank dan kepercayaan debitur terhadap variabel dependen keputusan debitur menerima pembiayaan KUR di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang Berdasarkan tinjauan pustaka, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 1. 3
Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Sumber	Metode	Skala
Citra Bank	1. <i>Personality</i> (Karakteristik Bank)	1. Bank Sumsel Babel memiliki karakteristik/identitas yang bank dan berkopetensi tinggi. 2. Bank Sumsel Babel memiliki produk yang berkualitas dan mempunyai tanggung jawab sosial.	Harrison dalam Purba (2017)	Likert	Interval
	2. <i>Reputation</i> (Reputasi Bank)	1. Bank Sumsel Babel memiliki nama yang baik, keamanan bertransaksi dan dapat bersaing terutama pada produk KUR. 2. Bank Sumsel Babel memiliki pengalaman dalam menjalankan KUR.	Harrison dalam Purba (2017)	Likert	Interval
	3. <i>Value</i> (Nilai yang dimiliki Bank)	1. Bank Sumsel Babel cepat dan peduli dalam melayani kebutuhan debitur. 2. Bank Sumsel Babel memiliki banyak inovasi/Bank yang inovatif.	Harrison dalam Purba (2017)	Likert	Interval
	4. <i>Corporate Identity</i> (Identitas Bank)	1. Bank Sumsel Babel merupakan Bank yang telah dikenal dengan, logo slogan/tagline dan warna yang membedakan dari perbankan lain. 2. Seragam yang dipakai karyawan Bank Sumsel Babel mudah diingat oleh debitur.	Harrison dalam Purba (2017)	Likert	Interval

Lanjutan Tabel 1.2

Variabel	Indikator	Item	Sumber	Metode	Skala
Kepercayaan	1. Kehandalan (Konsisten dari serangkaian pengukuran)	1.Karyawan bank memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya dalam membantu memberikan penjelasan mengenai KUR 2.Karyawan bank cakap dalam menyelesaikan tugasnya dari pengajuan sampai pendanaan KUR kepada debitur.	Maharani (2010)	Likert	Interval
	2. Kejujuran (Sesuai dengan informasi yang diberikan)	1. Debitur merasa aman dan nyaman ketika melakukan trasaksi KUR di Bank Sumsel Babel. 2. Debitur percaya bahwa karyawan Bank Sumsel Babel menyampaikan informasi yang benar dan tidak akan berbuat curang/menipu.	Maharani (2010)	Likert	Interval
	3. Kepedulian (Melayani dengan baik)	1. Karyawan bank selalu siap memberikan solusi yang tepat ketika ada permasalahan/keluhan yang dialami terkait pembiayaan KUR. 2. Karyawan bank bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari debitur yang membangun dan saling menguntungkan.	Maharani (2010)	Likert	Interval

Lanjutan Tabel 1.2

Variabel	Indikator	Item	Sumber	Metode	Skala
	4. Kredibilitas (Kualitas atau kekuatan Bank)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debitur percaya terhadap Bank Sumsel Babel dalam memberikan saya pinjaman KUR. 2. Debitur percaya dengan kualitas, kapabilitas, atau kekuatan dari Bank Sumsel Babel. 	Maharani (2010)	Likert	Interval
Keputusan Debitur	1. Mengenali Kebutuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debitur mengajukan KUR karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dalam pengembangan usaha saya. 2. KUR di Bank Sumsel Babel memiliki kecepatan pada proses pencarian kredit sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan usaha saya. 	Kotler dan Keller dalam Al-Rasyid dan Indah (2018)	Likert	Interval
	2. Pencarian Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debitur telah mencari informasi langsung dari karyawan bank dan melalui brosur mengenai KUR di Bank Sumsel Babel. 2. Debitur mencari informasi KUR di Bank Sumsel Babel sebanyak mungkin termasuk dari debitur lama yang sudah mengajukan KUR. 	Kotler dan Keller dalam Al-Rasyid dan Indah (2018)	Likert	Interval

Lanjutan Tabel 1.2

Variabel	Indikator	Item	Sumber	Metode	Insert
	3. Evaluasi Alternatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai memberikan kemudahan persyaratan dan pengajuan KUR. 2. Saya mengajukan KUR di Bank Sumsel Babel cabang Kapten A. Rivai karena telah mengetahui kelebihan dalam pengajuan KUR dibanding bank lain. 	Kotler dan Keller dalam Al-Rasyid dan Indah (2018)	Likert	Interval
	4. Keputusan Pembelian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debitur mengajukan KUR karena faktor kepercayaan terhadap Bank Sumsel Babel. 2. Debitur mengajukan KUR karena sesuai dengan apa yang saya harapkan. 	Kotler dan Keller dalam Al-Rasyid dan Indah (2018)	Likert	Interval
	5. Perilaku Pasca Pembelian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debitur merasa puas setelah mendapatkan pinjaman KUR dari Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai 2. Debitur mengajak keluarga /teman untuk melakukan pinjaman KUR di Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang. 	Kotler dan Keller dalam Al-Rasyid dan Indah (2018)	Likert	Interval

1.5.8 Skala Pengukuran

Perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan jawaban yang ada pada skala likert. Menurut Sugiono (2020), “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Berikut ini adalah kualifikasi angka dari setiap sikap dalam skala likert.

Tabel 1. 4
Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert

Pengambilan Keputusan	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiono (2020)

Skala pengukuran dalam penelitian ini akan menggunakan Skala Interval. Menurut Suhar (2012), “skala interval adalah skala pengukuran yang mana jarak satu tingkat dengan yang lain sama”.

1.5.2 Hipotesis

Citra bank merupakan total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Kepercayaan adalah hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Melalui penelitian terdahulu yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Penelitian Govinda dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh citra perbankan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan pelayanan dan prosedur kredit sebagai variabel *moderating*”, menyimpulkan bahwa citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

- b. Penelitian Novitasari dan Hidayati (2020) yang berjudul “Pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan, suku bunga, dan promosi terhadap keputusan pengambilan kredit rumah PT. Bank Tabungan Negara cabang Gresik” menyimpulkan bahwa citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.
- c. Penelitian Husny dan Arafah (2020) yang berjudul “Pengaruh citra perusahaan dan pengetahuan produk terhadap keputusan menjadi nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah”, menyimpulkan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank.
- d. Penelitian Tajudin dan Mulazid (2017) yang berjudul “Pengaruh promosi, kepercayaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan haji (mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP. Sawangan Kota Depok”, menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- e. Penelitian Yulianti dkk (2016) yang berjudul “Pengaruh nilai-nilai agama, kualitas layanan, promosi, dan kepercayaan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah di Banjarmasin” menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
- f. Penelitian Aini (2016) yang berjudul “Pengaruh kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan internet banking pada Bank Mandiri di Surabaya”, menyimpulkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
- g. Penelitian Pratama (2017) yang berjudul “Pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap keputusan menabung dengan variabel mediasi *word of mouth* pada nasabah bank mandiri di Surabaya”

menyimpulkan bahwa citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

- h. Penelitian Muhandian (2008) yang berjudul “Pengaruh citra merk (*brand image*) dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan konsumen menjadi nasabah Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Bank Tabungan Negara (BTN)” menyimpulkan *brand image* (yang terdiri atas citra perusahaan, citra pemakai dan citra produk) dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Variabel citra perusahaan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu serta rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, maka muncul hipotesis sebagai berikut:

- a. H_{null1} : Citra bank tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) (studi kasus di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang).
- b. H_{a1} : Citra bank memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) (studi kasus di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang)
- c. H_{null2} : Kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) (studi kasus di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang).
- d. H_{a2} : Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) (studi kasus di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang).
- e. H_{null3} : Citra Bank dan kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan

Kredit Usaha Rakyat (KUR) (studi kasus di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang).

- f. H_{a3} : Citra bank dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) (studi kasus di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang).