

LIVESTOCK FARMING CREDIT SYSTEM IN DANAMON BANK AT SAMBI BRANCH KEDIRI REGENCY

Elzinta Nurul Febrianti¹⁾, Bambang Ali Nugroho²⁾ and Hari Dwi Utami²⁾

1) Student of Animal Husbandry Faculty, Brawijaya University, Malang

2) Lecturer of Animal Husbandry Faculty, Brawijaya University, Malang

ABSTRACT

Research was carried out at Danamon Bank Sambi Branch Kediri Regency. The aim of this research was to investigate the application of livestock credit system relate to requirements, procedures, implementation of credit, and service quality of the livestock credit system for the customer satisfaction. 100 credit customers were selected by purposive sampling technique. Primary data were obtained from customers, where as secondary were ghtered from Danamon Bank and related institutions. Decriptive factor and multiple regression analyses were employed. Result found that firstly, credit practice has carried out as standart procedure of Danamon Bank, secondly, customer satisfaction represented the customer good perceived on service attribute following by service quality at Danamon Bank. The satisfaction of customers were positively influenced by “hospitality employees on customers”, “accuracy employees serve customers” and employees ability to customers”.

Keywords: employees ability, service quality, customer satisfaction

SISTEM PEMBERIAN KREDIT USAHA PETERNAKAN DI BANK PT. BANK DANAMON CABANG SAMBI KABUPATEN KEDIRI

Elzinta Nurul Febrianti¹⁾, Bambang Ali Nugroho²⁾ dan Hari Dwi Utami²⁾

1) Mahasiswa Fakultas Peternakan, Universitas Brawijaya, Malang

2) Dosen Fakultas Peternakan, Universitas Brawijaya, Malang

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Bank Danamon Cabang Sambi Kabupaten Kediri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pemberian kredit usaha peternakan terkait prosedur, persyaratan, pelaksanaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha peternakan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah kredit usaha peternakan yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer didapatkan melalui nasabah kredit usaha peternakan, dan data sekunder pada penelitian ini didapatkan melalui relasi Bank Danamon serta lembaga terkait. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif, analisis faktor, dan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pelaksanaan sistem pemberian kredit di Bank Danamon Cabang Sambi yaitu sistem pemberian kredit terlaksana sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kepuasan nasabah yaitu atribut pelayanan jasa diimplementasikan dengan baik, diikuti dengan sistem pelayanan jasa kredit Kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis regresi yaitu “keramahan pegawai terhadap nasabah”, “ketepatan pegawai melayani nasabah” dan “kemampuan pegawai melayani nasabah” berpengaruh terhadap kepuasan nasabah usaha peternakan di Bank Danamon Cabang Sambi.

Kata Kunci : Kemampuan pegawai, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Mahalnya harga ternak dan produk hasil peternakan yang dijual saat ini menjadi daya tarik yang luar biasa bagi peternak. Peluang untuk mendapatkan sebuah keuntungan usaha menjadi salah satu pendorong bagi para peternak untuk meningkatkan produksi. Pembangunan perekonomian peternakan dapat dibangun dan ditumbuhkembangkan dalam lingkup usaha mikro yang sebagian besar banyak dikelola oleh masyarakat kecil dimana populasi penduduknya mendominasi sebagian wilayah, salah satunya adalah wilayah Kabupaten Kediri. Bank yang menjadikan agribisnis sebagai sektor unggulan di Kabupaten Kediri salah satunya adalah Bank Danamon cabang Sambi.

PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. didirikan pada tahun 1956. Bank Danamon bertujuan mencapai posisi ini dengan menjadi organisasi yang berpusat pada nasabah; yang melayani semua segmen dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing segmen; berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, dengan didukung oleh teknologi kelas dunia. Bank Danamon terdiri dari antara lain kantor cabang konvensional, unit Danamon Simpan Pinjam (DSP) dan unit Syariah, serta kantor-kantor cabang anak perusahaannya.

Danamon simpan pinjam merupakan salah satu bentuk layanan dari Bank Danamon untuk pengusaha mikro, kecil dan menengah, baik dalam hal pembiayaan (kredit) maupun simpanan (tabungan dan deposito). Danamon simpan pinjam merupakan salah satu divisi pada Bank Danamon Indonesia yang merupakan salah satu unit pada DSP yang fokus dalam hal simpanan yang berupa tabungan deposito, serta pembiayaan berupa kredit yang

disalurkan hanya kepada nasabah yang memiliki usaha.

TINJAUAN PUSTAKA

Fitzgerald (2000) menyatakan bahwa Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Jogianto (2005) mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain. Pada dasarnya jasa bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Disamping itu produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 2000). Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada saat bersamaan, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud pada pembeli pertamanya (Tjiptono, 2000).

Hasibuan (2005) menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (financial assets) serta bermotif profit sosial atau bukan hanya untuk keuntungan saja. Bank adalah suatu industri yang bergerak di bidang kepercayaan yang dalam hal ini adalah sebagai media perantara keuangan yang memiliki dana dan yang membutuhkan

dana. Kredit merupakan suatu reputasi yang dimiliki seseorang untuk memungkinkan ia bisa memperoleh uang, barang-barang atau tenaga kerja, dengan jalan menukarkannya dengan suatu perjanjian untuk membayarnya disuatu waktu yang akan datang (Firdaus dan Ariyanti 2009). Fungsi kredit secara umum ialah pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat (to serve the society) dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan, produksi, jasa-jasa dan bahkan konsumsi yang kesemuanya itu pada akhirnya ditujukan untuk menaikkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kotler (2000), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Tjiptono, 2006).

Prasetio (2011), usaha peternakan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau badan hukum yang melaksanakan kegiatan menghasilkan ternak (ternak bibit atau potong), telur, susu serta usaha menggemukkan suatu ternak termasuk mengumpulkan, mengedarkan dan memasarkannya. Peternakan rakyat adalah usaha peternakan yang dilakukan sebagai usaha sampingan yang jumlah maksimum kegiatannya untuk tiap jenis ternak. Ciri usaha peternakan rakyat antara lain: skala usaha kecil, motif produksi rumah tangga, dilakukan sebagai usaha sampingan, menggunakan teknologi sederhana sehingga produktivitasnya rendah dan mutu produk

bervariasi serta bersifat padat karya (Prakosa, 2000).

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 29 September sampai 13 Oktober 2014 di PT. Bank Danamon Cabang Sambu (DSP Pasar Sambu) yang beralamatkan di Pasar Sambu, JL. Surya No. 2 Sambu Ringinrejo, Kabupaten Kediri Jawa Timur.

Variabel Penelitian

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti (Ferdinand, 2006 Variabel dependen atau variable terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). Variabel independen adalah variabel tidak terikat yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006). Variabel independen atau variable bebas dalam penelitian ini terdiri dari Sistem Pelayanan (X1) dan Atribut Pelayanan (X2). Sub-variabel Sistem Pelayanan diantaranya adalah:

1. Transparansi ($X_{1.1}$), yang merupakan pengungkapan informasi penting bagi semua pihak berkepentingan.
2. Kedisiplinan ($X_{1.2}$), yang merupakan sistem pengendalian waktu dan tata cara pegawai dalam melayani kredit.
3. Kemandirian ($X_{1.3}$), yang merupakan kemampuan dan keprofesionalisme pegawai yang ditunjukkan secara individualisme dalam bekerja.
4. Akuntabilitas ($X_{1.4}$), yang merupakan kemampuan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Keadilan ($X_{1.5}$), yang merupakan kewajiban bagi semua kepentingan pengkreditan terhadap nasabah.

6. Kepedulian sosial ($X_{1,6}$), yang merupakan kemampuan pegawai dalam memahami keadaan nasabah.
7. Tanggung jawab ($X_{1,7}$), yang merupakan kemampuan pegawai dalam pemenuhan semua kewajiban pekerjaan.

Sub-variabel atribut kualitas pelayanan diantaranya adalah:

1. Kehandalan ($X_{2,1}$), yang merupakan kemampuan pegawai yang ditunjukkan dalam menjalankan setiap prosedur pengkreditan sesuai aturan yang berlaku.
2. Ketanggapan ($X_{2,2}$), yang merupakan kemampuan pegawai menyediakan jasa sesuai dengan yang diinginkan nasabah kredit.
3. Jaminan ($X_{2,3}$), yang merupakan kepercayaan yang diberikan oleh pegawai sehingga nasabah merasa aman dan nyaman melakukan transaksi kredit.
4. Empati ($X_{2,4}$), yang merupakan perhatian secara individual mengenai kebutuhan nasabah.
5. Bukti fisik ($X_{2,5}$), yang merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti. Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset diambil karena itu membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Sampel dari penelitian ini adalah nasabah kredit usaha peternakan Bank Danamon cabang Sambu yang dipilih penulis untuk menjadi responden.

Metode pengambilan sampel yaitu dengan *Purposive Sampling*, yang mana sampel diambil dengan maksud atau tujuan

tertentu. Pengambilan sampel menurut Widiyanto (2008) dapat menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4 (\text{moe})^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

moe = *Margin of Error*, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Sampel yang digunakan adalah 100 orang nasabah kredit usaha peternakan Bank Danamon cabang Sambu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan dalam kuisioner dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup dalam kuisioner, disusun berupa pernyataan-pernyataan dalam angket dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval, contohnya adalah untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak puas /sangat puas. Pertanyaan terbuka dalam kuisioner disusun berupa pertanyaan yang membutuhkan jawaban dari responden dalam bentuk tulisan yang mengemukakan pendapat masing-masing sesuai dengan sudut pandang setiap responden guna melengkapi jawaban dari pertanyaan tertutup.

Analisis Data

Analisis data kualitas pelayanan kredit usaha peternakan dilakukan menggunakan perhitungan dengan alat bantu program komputer yaitu SPSS for Windows 16, diantaranya adalah:

1) Uji Faktorial

Tahap dalam analisis faktor dinamakan uji kelayakan faktor yang berfungsi untuk mengetahui hubungan antar variabel yang akan dianalisis, diantaranya adalah uji KMO (*Keiser-Meyer-Olkin*), Uji Barlett, dan Uji MSA (*Measer of Sampling Adequacy*) yang faktor, jika salah satu uji kelayakan faktorial tersebut tidak dapat memenuhi persyaratan, maka tidak dapat dilakukan uji selanjutnya.

2) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sistem pelayanan (X1) dan atribut pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah kredit usaha peternakan (Y). Persamaan regresi linear berganda dapat dicari dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana:

Y = variabel terikat

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisien regresi

X_1, X_2 = variabel bebas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pemberian kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi dilakukan sesuai dengan persyaratan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku.

Persyaratan Pemberian Kredit

Persyaratan umum dalam mengajukan kredit usaha peternakan, antara lain:

a. Calon debitur adalah Warga Negara Indonesia (WNI) yang berdomisili di

wilayah Indonesia. Calon debitur yang mengajukan permohonan kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi adalah warga Negara Indonesia, mengingat lokasi perusahaan berada di wilayah Sambi, maka calon debitur kebanyakan bertempat tinggal di sekitar perbatasan Kabupaten Kediri dengan Kabupaten Blitar.

b. Usia calon debitur minimal 20 tahun atau 18 tahun untuk yang telah menikah. Usia maksimal calon debitur untuk melakukan pinjaman adalah 60 tahun. Rata-rata usia pengaju kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi adalah di kisaran usia 41 – 50 tahun.

c. Tidak ada informasi negatif, misalnya penjudi, berkarakter atau memiliki reputasi buruk lainnya. Rata-rata pengaju kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi adalah wiraswasta, diantaranya adalah pedagang, pengusaha, dan lain sebagainya.

d. Lama usaha minimal 2 tahun di bidang usaha sejenis. Usaha calon debitur dapat diketahui dari Surat Keterangan usaha yang dilampirkan dan juga reputasi usaha dapat diperoleh dari masyarakat yang tinggal di sekitar lokasi usaha.

e. Status tempat usaha, tempat tinggal dan jaminan kepemilikan atas nama debitur, pasangan debitur, orang tua kandung maupun anak kandung debitur. Status kepemilikan usaha calon debitur dapat diketahui dari Surat Keterangan usaha yang dilampirkan sebagai persyaratan tambahan.

f. Wajib melakukan BI *checking* kepada debitur dan pasangan untuk total kredit di atas Rp. 100 juta. DSP Pasar Sambi telah menyediakan fasilitas untuk mengetahui informasi mengenai sejarah kredit calon debitur.

g. Tujuan pinjaman untuk modal kerja, ataupun untuk pengembangan usaha.

Pengaju kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi kebanyakan ditujukan untuk pengembangan usaha peternakan yang dimiliki, baik dalam pengembangan usaha ataupun memulai sebuah usaha peternakan baru dibidang non ruminansia atau unggas.

Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit di DSP Pasar Sambi dinilai telah memenuhi ketepatan prosedur sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu:

- 1) Nasabah kredit usaha peternakan mengajukan proposal kredit kepada kreditur atau pihak DSP Pasar Sambi melalui pegawai bagian. Calon nasabah kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi kebanyakan telah mendapatkan informasi kredit usaha peternakan sebelum mengajukan kredit. Informasi tersebut didapatkan melalui debitur lain yang terlebih dahulu mengajukan kredit usaha peternakan. DSP Pasar Sambi merupakan bank yang dikenal dekat dengan masyarakat, hal ini disebabkan karena lokasi bank yang berada di wilayah pasar atau pusat keramaian, ditambah dengan kebanyakan masyarakat di sekitar DSP Pasar Sambi yang bersifat ramah dan mudah bersosialisasi.
- 2) Pihak DSP Pasar Sambi memberikan persyaratan dan menyampaikan informasi mengenai aturan dan pelaksanaan kredit terhadap calon debitur. Rara-rata calon nasabah kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi telah melampirkan persyaratan bersama proposal yang dibawa saat pertama kali mendatangi bank untuk pengajuan kredit.
- 3) Apabila calon debitur menyetujui dan bersedia dengan aturan serta prosedur yang diterapkan oleh pihak DSP unit Sambi, maka calon debitur dapat

memenuhi kelengkapan dan persyaratan kredit. Pihak DSP unit Sambi melakukan negosiasi mengenai aturan – aturan kredit terkait plafon, bunga dan angsuran kepada calon debitur setelah menerima dokumen lengkap mengenai persyaratan kredit dari calon debitur.

- 4) Apabila calon nasabah telah memberikan persyaratan dan melakukan ketentuan pencairan kredit sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, maka pihak DSP unit Sambi melakukan survey terhadap lokasi usaha dan dokumen terkait yang diberikan oleh calon debitur.
- 5) Pihak DSP unit Sambi melalui pegawai yang berwenang memberikan keputusan kredit sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan yang berlaku antara kreditur dan debitur.
- 6) Pencairan kredit dapat diterima oleh debitur setelah mendapatkan verifikasi selama 2 – 3 hari setelah data diterima lengkap dan telah dilakukan survey.
- 7) Pengawasan kredit mengenai pembayaran dilakukan oleh pihak DSP unit Sambi melalui pegawai yang berwenang. Pelunasan kredit dilakukan oleh nasabah kredit yang berkewajiban membayar kembali angsuran kredit beserta bunganya sampai waktu yang ditentukan sesuai dengan ketetapan yang telah disepakati antar kedua belah pihak berdasarkan aturan dan prosedur yang diberlakukan oleh pihak DSP Pasar Sambi..

Karakteristik Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambi adalah banyak melakukan usaha peternakan di bidang non-ruminansia, sedangkan di bidang sektor usaha ternak ruminansia hanya sebagian kecil dari keseluruhan masyarakatnya yang melakukan

usaha peternakan. Karakteristik nasabah kredit disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Nasabah Kredit Usaha Peternakan Bank Danamon Pasar Sambi

No	Berdasarkan	Pilihan Jawaban	Terbanyak
1	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	Laki-Laki (65%)
2	Jenis Pekerjaan	PNS / Wiraswasta / Swasta	Wiraswasta (43%)
3	Pendidikan terakhir	SD / SMP / SMA / D3 / SARJANA	SMA (43%)
4	Usia	Kisaran Usia 21 – 60 tahun	usia 41 – 50 tahun (40%)
5	Sektor Usaha Peternakan	Ayam Pedaging/ Petelur / Bebek Petelur / Burung Puyuh / Sapi / Kambing/ domba	Ayam Petelur (33%)

Data primer diolah (2014)

Sektor usaha peternakan di bidang non-ruminansia khususnya ternak unggas, apabila dilihat dari nilai ekonomis lebih menguntungkan dibandingkan dengan sektor usaha ruminansia, hal ini disebabkan perputaran modal usaha peternakan unggas lebih cepat sehingga peternak unggas di wilayah kabupaten Kediri dapat dengan mudah dalam hal proses pembayaran atau pelunasan kredit

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Peternakan

Kualitas pelayanan DSP Pasar Sambi terhadap kepuasan nasabah kredit usaha peternakan dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan dengan alat bantu

program komputer yaitu *SPSS for Windows* 16. Hasil penelitian yang dapatkan di DSP Pasar Sambi berdasarkan variabel kepuasan nasabah yaitu atribut pelayanan jasa secara keseluruhan diimplementasikan dengan baik, diikuti dengan sistem pelayanan jasa kredit usaha peternakan. Hasil kualitas pelayanan DSP Pasar Sambi terhadap kepuasan nasabah kredit usaha peternakan disajikan dalam Tabel. 2.

Tabel 2. Hasil Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Peternakan DSP Pasar Sambi

No	Pernyataan	S T P %	T P %	C P %	P %	S P %	Rata - Rata %
1	Pelayanan jasa keseluruhan (Y ₁)	0	1	2	87	10	4,09
2	Atribut pelayanan (Y ₂)	0	0	4	88	8	4,44

Keterangan:

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Rata – rata = Rata – rata skor/nilai

Data primer diolah, 2014

Hasil penelitian yang dapatkan di DSP Pasar Sambi berdasarkan variabel kepuasan nasabah yaitu atribut pelayanan jasa secara keseluruhan diimplementasikan dengan baik, diikuti dengan sistem pelayanan jasa kredit usaha peternakan. Hasil jawaban responden adalah sesuai dengan pernyataan Kotler (2000), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas, dalam hal ini kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah dapat dijadikan sebagai tolak ukur penelitian karena kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja

atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Hasil Analisis Faktor

Analisis faktor bertujuan untuk memudahkan dalam penginterpretasian dilakukan transformasi faktor matrik ke dalam susunan bentuk matrik yang lebih sederhana. Hasil analisis faktor disajikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Faktor

Keterangan	Loading factor			
	1	2	3	4
Indeks 1: "keramahan pegawai terhadap nasabah"				
X _{1,4} (akuntabilitas)	0,819			
X _{1,5} (keadilan)	0,902			
X _{1,6} (kepedulian sosial)	0,825			
Indeks 2: "ketepatan pegawai melayani nasabah"				
X _{1,1} (transparasi)		0,580		
X _{1,2} (kedisiplinan)		0,631		
X _{1,3} (kemandirian)		0,774		
X _{1,7} (tanggungjawab)		0,782		
Indeks 3: "kenyamanan nasabah"				
X _{2,3} (assurance)			0,797	
X _{2,4} (empathy)			0,870	
X _{2,5} (tangible)			0,682	
Indeks 4: "kemampuan pegawai melayani nasabah"				
X _{2,1} (reliability)				0,820
X _{2,2} (responsiveness)				0,850
% Varian	18,955	17,521	16,020	14,600

Data primer diolah, 2014

Berdasarkan hasil dari analisis faktorial yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa seluruh item kualitas pelayanan dengan simbol X yang berjumlah 12 item mampu membentuk 4 faktor baru dari hasil analisis faktor, empat faktor tersebut diberikan nama laten atau nama baru dengan identifikasi yang mewakili dari item variabel yang terbentuk yaitu indeks 1: "keramahan pegawai terhadap nasabah", indeks 2: "ketepatan pegawai melayani nasabah", indeks 3: "kenyamanan nasabah", dan indeks 4: "kemampuan pegawai melayani nasabah".

Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas

pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah kredit usaha peternakan. Hasil analisis regresi berganda disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	4,144
Indeks 1: "keramahan pegawai terhadap nasabah"	0,176*
Indeks 2: "ketepatan pegawai melayani nasabah"	0,292**
Indeks 3: "kenyamanan nasabah"	0,027
Indeks 4: "kemampuan pegawai melayani nasabah"	0,463***
Jenis kelamin	0,116
Pekerjaan	-0,105
Pendidikan	0,009
Usia	0,008
Sektor usaha	0,006
Keterangan:	
R square = 62,70%	*p < 0,1
Adjusted = 55,90%	**p < 0,001
N = 100	***p < 0,000
F-hitung = 14,854	

Data primer (diolah), 2014

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel bebas dari hasil analisis faktor diantaranya adalah indeks 1, indeks 2, indeks 3, indeks 4, jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan dan sektor usaha berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 62,7%, sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini atau yang tidak diteliti, seperti promosi, suku bunga, jumlah pinjaman, jumlah angsuran, dan lain-lain. Berdasarkan hasil analisis statistik yang berpengaruh secara positif dan signifikan adalah indeks 1: "keramahan pegawai terhadap nasabah", indeks 2: "ketepatan pegawai dalam melayani nasabah", dan indeks 3: "kemampuan pegawai melayani nasabah", sedangkan fungsi nilai konstanta adalah apabila variabel bebas memiliki nilai 0 atau tidak memiliki pengaruh, walaupun tidak dilakukan penelitian maka kualitas pelayanan sudah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 4,144.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Pelaksanaan sistem pemberian kredit di DSP Pasar Sambu yaitu kreditur mensyaratkan sesuai dengan ketentuan dan prosedur pemberian kredit dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 2.1. Kepuasan nasabah yaitu atribut pelayanan jasa secara keseluruhan diimplementasikan dengan baik, diikuti dengan sistem pelayanan jasa kredit usaha peternakan
- 2.2. Kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis regresi yaitu “keramahan pegawai terhadap nasabah”, “ketepatan pegawai melayani nasabah” dan “kemampuan pegawai melayani nasabah” berpengaruh terhadap kepuasan nasabah usaha peternakan di DSP Pasar Sambu.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil perhitungan regresi, variabel kualitas pelayanan yaitu keadilan, tanggung jawab dan *responsiveness* (daya tanggap) pegawai dapat lebih ditingkatkan, sehingga pemberian kredit usaha peternakan di DSP Pasar Sambu lebih baik di waktu mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, R., dan Ariyanti, M. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum: Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasi Lengkap dengan Analisis Kredit*. Bandung: Alfabeta.
- Fitzgerald, J. 2000. *System and Analysis. Design Implementation*, Boyd & Fraser Publishing Company
- Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogianto, H.M. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Erlangga. Yogyakarta
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control. Eighth Edition*. Prentice Hall-Englewood Cliffs, New Jersey.
- Prakosa, M. 2000. *Pendekatan Corporate Farming dalam Pengembangan Agribisnis*. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Prasetio, B. 2011. *16 Peluang Usaha Top Bidang Peternakan Sukses Menjadi Peternak Unggulan*. Penerbit Andi. Jakarta.
- Singarimbun., E, 2005. *Metode Penelitian Survey*. Cetakan Kedua, Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Umar. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.