

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PENSIUN  
PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL  
(BTPN) CABANG PANGKALPINANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**SARTIKA YULIARTI**

**(NIM. 301 13 11 103)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

**2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sartika Yuliarti  
NIM : 301 13 11 103  
Jurusan : Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Anggraeni Yunita, SE., M.Si  
NIP.198001212014042001

Darus Altin, SE., MMSI  
NIP.198010132012121002

Balunjuk, 11 April 2017

Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, SE., M.Sc  
NP.507706003

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH  
DALAM PENGAMBILAN KREDIT PENSIUN PADA PT. BANK  
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) CABANG  
PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh : **SARTIKA YULIARTI**  
Nomor Induk Mahasiswa: **3011311103**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 12 Mei 2017, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

<b>Tim Penguji</b>		
Ketua	Anggota	Anggota
		
<b>Anggraeni Yunita, SE., M.Si</b> NIP.198001212014042001	<b>Suhaidar, SE., M.Si</b> NP.506406001	<b>Karmawan, SE., M.Sc</b> NP.507706003

Balunijuk, 12 Mei 2017  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Akuntansi

  
**Dr. Reniati, SE., M.Si**  
NP.507206007

  
**Karmawan, SE., M.Sc**  
NP.507706003

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk,

Mei 2017

Penulis,



Sartika Yulianti

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu  
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha  
mulia  
Yang mengajar manusia dengan pena,  
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)  
Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)  
Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-  
orang yang diberi ilmu beberapa derajat  
(QS: Al-Mujadilah 11)*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku bersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta, Ayah Firman Jaya dan Mama Nurdeli atas semua dukungan, pengorbanan baik moral ataupun materil serta do'a yang tulus tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis.
3. Kakak ku tersayang Delvia Manjalefi, Adikku Rahmat Firdaus dan Ilham Bakti serta keponakan tersayang Azizah Bambang Iryanto yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan dalam memperjuangkan gelar sarjana, teman-teman sekelas Akuntansi 4, dan teman-teman angkatan 2013 khususnya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, serta sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung

## **ABSTRACT**

***Sartika Yuliarti. 301 13 11 103. The Analysis of Factors Affecting Customer Decision in Taking the Retirement Credit at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office.***

*Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) is one of the conventional banks in Indonesia which focus on retirees. Therefore, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) has a very distinctive image as a bank which in its operational activities is able to compete with other banks in increasing the volume of credit. The purpose of this research is to determine factors affecting customer decisions in taking the retirement credit at Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office. The subject of this research was customers who take the retirement credit at Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office. The total customers who were chosen as the respondent was 75 customers who took the retirement credit at Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office that was chosen using accidental sampling, i.e. the sample was met when the customers were at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office. The object of this research was factors affecting customer decision in taking the retirement credit at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office. The analysis data used in this research was descriptive analysis. Statistical analysis used in this research was multiple linear regressions. The approach of this research used quantitative approach. The result indicates that there is simultaneously influence from the factors of interest rate (X1), location (X2), quality of service (X3), procedure of credit (X4), and guarantee (X5) on the customer decisions in taking the retirement credit at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang Branch Office (Y).*

***Keywords:*** *Level of Interest Rate, Location, Quality of Service, Procedure of Credit, Guarantee, Customer Satisfaction, Retirement Credit.*

## INTISARI

### **Sartika Yuliarti. 301 13 11 103. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang.**

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) merupakan salah satu bank konvensional di Indonesia yang berfokus kepada pensiunan. Oleh karena itu, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) memiliki citra yang sangat khas sebagai sebuah bank yang dalam kegiatan operasionalnya dapat bersaing dengan bank-bank lain dalam meningkatkan volume perkreditan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengambil kredit pensiun di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang. Nasabah yang dipilih menjadi responden berjumlah 75 orang nasabah yang mengambil kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang yang dipilih secara *Accidental Sampling*, yaitu sampel yang ditemui ketika nasabah berada di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang. Objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara serempak (simultan) dari faktor-faktor tingkat suku bunga (X1), lokasi (X2), kualitas pelayanan (X3), prosedur kredit (X4) dan jaminan (X5) terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang (Y).

**Kata Kunci:** Tingkat Suku Bunga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Jaminan, Keputusan Nasabah, Kredit Pensiun



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang”**, dengan menyadari dengan segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
5. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.



6. Ibu Anggraeni Yunita, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Darus Altin, S.E., MMSI selaku dosen pembimbing kedua selalu menyediakan waktu, memberikan pengarahan, dan saran, berkat arahan dan kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staf dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya Jurusan Akuntansi yang telah memberikan wawasan keilmuan bagi penulis.
9. Seluruh staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi dan proses perkuliahan.
10. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang terutama bagian kredit pensiun yang telah membantu memberikan data yang penulis butuhkan.
11. Keluarga tercinta, terutama Mama Nurdeli dan Ayah Firman Jaya, Kakak Delvia Manjalefi dan Adikku Rahmat Firdaus dan Ilham Bakti yang telah memberikan motivasi dan do'anya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Seseorang yang spesial yang selalu memotivasi agar skripsi ini cepat terselesaikan dengan baik.
13. Sahabat-sahabat baikku, Akuntansi 4 (AK 4) angkatan 2013, khususnya Siska Humaira, Sella Tantowi, Sakinah, Tia Monica, Ratih Triany, Tomi Sah, Meri Agustian, Septi Atika dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Teman-teman Akuntansi angkatan 2013
15. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelurahan Tuatunu Indah yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa selama kurang lebih selama 40 hari.

16. Pihak lain yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi hingga memperoleh gelar sarjana.

Semoga segala bantuan, saran, kritik, dan motivasi yang diberikan bermanfaat bagi penulis dan mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunujuk, Mei 2017

Penulis,

Sartika Yuliarti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> <b>.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> <b>.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI. ....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Kredit .....	9
2.2 Kredit Pensiun .....	14
2.3 Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit .....	14
2.4 Keputusan Pengambilan Kredit .....	25
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu .....	26
2.6 Rerangka Berpikir .....	31

2.7 Hipotesis .....	33
2.7.1 Hubungan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	33
2.7.2 Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	34
2.7.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	34
2.7.4 Hubungan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	35
2.7.5. Hubungan Jaminan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel .....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	44
3.4.1 Variabel Penelitian .....	44
3.4.1.1 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	45
3.4.1.2 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	47
3.5.1 Uji Validitas .....	47
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.5.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	49
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	49
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	50
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
3.6 Uji Hipotesis .....	52

3.6.1 Metode Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
3.6.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	54
3.6.4 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	55
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	57
4.1.1 Profil Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Pangkalpinang .....	57
4.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Pensiunan Nasional .....	59
4.2 Struktur Organisasi .....	60
4.3 Gambaran Umum Responden .....	60
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden .....	61
4.3.1.1 Jenis Kelamin .....	61
4.3.1.2 Tingkat Pendidikan .....	62
4.3.1.3 Umur Responden .....	62
4.3.1.4 Jenis Pensiun .....	63
4.3.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	63
4.4 Uji Kualitas Data .....	66
4.4.1 Uji Validitas .....	66
4.4.2 Uji Realiabilitas .....	68
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.5.1 Uji Normalitas .....	69
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	72
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.6 Pengujian Hipotesis .....	75
4.6.1 Analisis Regresi Berganda .....	75
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	77
4.6.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	78
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	82
4.7 Pembahasan dan Hasil Analisis .....	83
4.7.1 Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan	

Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	83
4.7.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	84
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	86
4.7.4 Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	87
4.7.5 Pengaruh Jaminan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun .....	88
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel III.1	Operasional Variabel .....	45
Tabel IV.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	61
Tabel IV.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel IV.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
Tabel IV.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	62
Tabel IV.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pensiun .....	63
Tabel IV.6	Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Suku Bunga .....	64
Tabel IV.7	Hasil Analisis Deskriptif Lokasi .....	64
Tabel IV.8	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel IV.9	Hasil Analisis Deskriptif Prosedur Kredit .....	65
Tabel IV.10	Hasil Analisis Deskriptif Jaminan .....	66
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	67
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel IV.13	Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel IV.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel IV.15	Uji Analisis Regresi Berganda .....	75
Tabel IV.16	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	77
Tabel IV.17	Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t) .....	78
Tabel IV.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	82



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Rerangka Pemikiran .....	33
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pangkalpinang .....	60
Gambar IV.2	Normalitas Histogram .....	70
Gambar IV.3	Normalitas <i>P-P Plot</i> .....	71
Gambar IV.4	Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi
- Lampiran 10 Hasil Uji F
- Lampiran 11 Hasil Uji t
- Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi

