

**PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU  
BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KINERJA NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)  
(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk.  
Unit Demak Surabaya)**



**Oleh:  
SAYYIDAH HAFASH AL KAROMAH  
NPM: 18.1.01.10985**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU  
BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KINERJA NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)  
(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk.  
Unit Demak Surabaya)**



**Oleh:  
SAYYIDAH HAFASH AL KAROMAH  
NPM: 18.1.01.10985**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU  
BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KINERJA NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)  
(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk. Unit Demak  
Surabaya)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan dan Sektor Publik**



**Oleh:**

**SAYYIDAH HAFASH AL KAROMAH**

**NPM: 18.1.01.10985**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU  
BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KINERJA NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)  
(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk. Unit Demak  
Surabaya)**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh :**

**SAYYIDAH HAFASH AL KAROMAH  
NPM: 18.1.01. 10985**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 08 April 2022  
Disusun Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. David Effendi, S.E., M.Si.**

**Anggota : 1 Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.**

**2 Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dr. David Efendi, S.E., M.Si.**



**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sayyidah Hafash Al Karomah

NPM : 18.1.01.10985

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)**

(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk. Unit Demak Surabaya)

Diajukan pada tanggal 26 April 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya telah di berikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 08 April 2022  
Yang membuat Pernyataan,



**Sayyidah Hafash Al Karomah**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Sayyidah Hafash Al - Karomah  
NPM : 18.1.01.10985  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Januari 2001  
Agama : Islam  
Jumlah saudara/ Anak ke : 3 / 3  
Alamat Rumah : Jl. Randu Barat gg 6 Buntu No 29  
Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Moch. Showi  
Alamat Rumah/ Telepon : Jl. Randu Barat gg 6 Buntu No 29  
Surabaya  
Pekerjaan/ Jabatan : Wiraswasta

### C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SDN Sidotopo Wetan II Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP Muhammadiyah 15 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMK Trisila Surabaya Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2018	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Di buat dengan sebenarnya

**Sayyidah Hafash Al – Karomah**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang tidak henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para kerabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH JUMLAH PINJAMAN, ANGSURAN PEMBAYARAN, SUKU BUNGA KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk. Unit Demak.**

Penulis membuat skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Begitu pula penulis ucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya disampaikan dengan hormat kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, serta kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku KETUA Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. David Efendi, S.E., M.Si. Selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya dan membagi ilmunya, serta mengarahkan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staf STIESIA yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa studi sehingga sangat berguna sebagai dasar penyusunan skripsi.
6. Bapak Geta Yudhis Setiawan, S.T. Selaku Kepala Unit Bank BRI Demak Surabaya atas kesempatan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.

7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Moch Showi dan Ibu Sariyah yang telah menyayangi, mendidik, memberikan semangat tiada hentinya, serta doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara kandung saya yaitu Nur Saudah dan Khalid Abdurrahman yang selalu memberikan apa yang saya butuhkan ketika masa studi serta memberikan dukungan yang luar biasa.
9. Moch Rizki Maulana yang telah bersedia menemani penelitian dan juga tidak ada hentinya memberikan semangat serta doa dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Seluruh Keluarga Besar Paskibra STIESIA Surabaya LATSAR XXVI khususnya Agatha, Erizka, Nauval, Alvin, Ikhsan, Iqbal, dan teman latsar lainnya yang selalu bersama dalam menjalani berbagai hal suka maupun duka selama masa studi sampai penyelesaian skripsi.
11. Sahabat tercinta yaitu Mohinda Adelia Firdaus yang sudah bersedia menemani saya hampir 8 tahun serta memberikan dukungan dalam berbagai hal dalam hidup saya hingga skripsi ini selesai.
12. Sahabat saya Laily Tia Pradilla dan Ericha Herdiyanti yang telah menemani dan mendukung penuh atas penuh selama penulisan skripsi.
13. Sahabat seperjuangan saya yaitu Zumrotul Amalia dan Nur Afifah Fauziyyah yang telah berjuang bersama, mendukung, dan mendengarkan keluh kesah selama masa studi hingga skripsi.
14. Seluruh teman angkatan 2018 kelas SA-5 terutama Sawiyah, Sholihah Nurul Mahmudah, Maria Tridelsi Habut, dan Donatiana Ine FM yang menemani selama masa perkuliahan.
15. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat tiada henti serta doa dalam perkuliahan sampai penyelesaian skripsi. Saya mengucapkan begitu banyak terimakasih.



Demikian skripsi ini penulis buat, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Skripsi ini juga masih terdapat banyak kekurangan, akan tetapi semoga bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 08 April 2022

Penulis

Sayyidah Hafash Al-Karomah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	15
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	16
2.1.1 Teori Keagenan .....	16
2.1.2 Perbankan .....	17

2.1.3 Jumlah Pinjaman.....	18
2.1.4 Angsuran Pembayaran.....	22
2.1.5 Suku Bunga Kredit .....	24
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.7 Kinerja Nasabah.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Rerangka Pemikiran .....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	37
2.4.1 Pengaruh Jumlah Pinjaman terhadap Kinerja Nasabah.....	37
2.4.2 Pengaruh Angsuran Pembayaran terhadap Kinerja Nasabah .....	38
2.4.3 Pengaruh Suku Bunga terhadap Kinerja Nasabah.....	39
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Nasabah.....	40
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	41
3.1.1 Jenis Penelitian .....	41
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	41
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	45
3.4.1 Variabel Dependen .....	45
3.4.2 Variabel Independen.....	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Analisis Statik Deskriptif.....	48
3.5.2 Uji Kualitas Data .....	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	50

3.5.4 Analisis Linier Berganda .....	51
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	<b>52</b>
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	54
4.1.1 Visi Misi Perusahaan .....	55
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden .....	56
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Uji Deskriptif .....	58
4.2.2 Uji Kualitas Data .....	61
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	70
4.2.5 Uji Hipotesis.....	72
4.3 Pembahasan.....	75
4.3.1 Pengaruh Jumlah Pinjaman Terhadap Kinerja Nasabah .....	75
4.3.2 Pengaruh Angsuran Pinjaman Terhadap Kinerja Nasabah .....	76
4.3.3 Pengaruh Suku Bunga Kredit Terhadap Kinerja Nasabah .....	77
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Nasabah .....	78
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Keterbatasan .....	79
5.3 Saran.....	82
JADWAL PENELITIAN .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN LAMPIRAN .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Perkembangan KUR di Bank BRI Unit Pasar Demak.....	5
Tabel 2 : Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 6 : Uji Deskriptif .....	59
Tabel 7 : Uji Validitas .....	62
Tabel 8 : Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 9 : Uji Kolmogorov Smirnov .....	65
Tabel 10 : Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 11 : Uji Gletzer .....	69
Tabel 12 : Uji Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 13 : Uji F.....	72
Tabel 14 : Uji Koefisien Determinasi .....	73
Tabel 15 : Uji t .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 2 : Grafik Normalitas .....	64
Gambar 3 : Grafik Heteroskedastisitas .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian .....	84
Lampiran 2 : Tabulasi Data .....	90
Lampiran 3 : Output SPSS .....	10
Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	111
Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	112
Surat Ijin Riset Penelitian.....	120
Surat Selesai Riset dari Bank BRI .....	121
Sertifikat Webinar Hasil Penelitian.....	122
Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	123
Hasil Presentasi Turnitin.....	124



## ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Jumlah Pinjaman, Angsuran Pembayaran, Suku Bunga Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja nasabah Kredit Usaha Rakyat yang berada pada Bank BRI Cabang Demak Surabaya. KUR sendiri ialah program yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bekerja sama dengan beberapa Bank Milik Negara dan KUR menjadi salah satu pokok kredit mikro yang dinantikan oleh masyarakat sebab program tersebut digunakan untuk memberikan dana pinjaman modal kepada usaha kecil menengah untuk mengembangkan usahanya.

penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal komparatif dengan maksud menemukan adanya persamaan, perbedaan dan digunakan untuk membandingkan antara variabel independen satu dengan variabel lain. populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah Bank BRI Unit Demak Surabaya dengan menggunakan 97 nasabah sebagai responden dan menggunakan jenis data primer dengan penyebaran kuisioner. teknik uji data yang digunakan ialah uji deskriptif dengan uji regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS versi 23.

Hasil penelitian (1) Jumlah Pinjaman pengaruh positif dan signifikan antara variabel jumlah pinjaman terhadap kinerja nasabah dengan nilai signifikan  $0,030 < 0,05$ . (2) variabel angsuran pinjaman berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$ . (3) variabel suku bunga kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja nasabah dengan nilai signifikan  $0,027 < 0,05$  dan (4) variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja nasabah dengan nilai signifikan  $0,193 > 0,05$

**Kata Kunci : Jumlah Pinjaman, Kinerja Nasabah, KUR**



## ABSTRACT

*This research aimed to find out the effect of the loan amount, payment installment, credit interest rate, and service quality on customers' performance of KUR at the BRI branch of Demak, Surabaya. KUR is a program which is held by the Government and some State-owned Banks. Also, it becomes one of the main microcredit which is needed by the public since the program is used to give capital loan funds into Middle Small Business to develop its business.*

*The research was causal-comparative, in which find out the similarities, differences, and comparison among independent variables with other variables. Moreover, the population was the BRI branch of Demak, Surabaya with 97 respondents. Furthermore, the data were primary with questionnaires as the instrument in data collection technique. Additionally, the data analysis technique used a descriptive test with multiple linear regression with SPSS 23.*

*The research result concluded as follows: (1) loan amount had a positive and significant effect on customers' performance with significance of  $0.030 < 0.05$ , (2) payment installment had a positive and significant effect on customers' performance with significance of  $0.003 < 0.05$ , (3) credit interest rate had a positive and significant effect on customers' performance with significance of  $0.027 < 0.05$ , and (4) service quality had an insignificant effect on customers' satisfaction with significance of  $0.193 > 0.05$ .*

**Keywords:** *Loan Amount, Customers' Performance, KUR*



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 08/03/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia