



## PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KARAKTERISTIK NASABAH TERHADAP KOLEKTIBILITAS KREDIT BERMASALAH PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT WINGSATI

Meinah Umiyatun<sup>1</sup>, Zahra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta  
Email : umiyatun15@gmail.com

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan karakteristik nasabah terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Wingsati. Masalah utama yang dihadapi oleh PT BPR Wingsati adalah peningkatan signifikan pada tingkat Non-Performing Loans (NPL) dalam tiga tahun terakhir, yang mencapai 23,75% pada akhir Desember 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan dan nasabah PT BPR Wingsati, dengan jumlah sampel sebanyak 40 karyawan dan 40 nasabah. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kinerja karyawan maupun karakteristik nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap kolektibilitas kredit bermasalah, baik secara parsial maupun simultan. Kinerja karyawan berperan penting dalam mengelola risiko kredit, sedangkan karakteristik nasabah memengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban kredit.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Karakteristik Nasabah, Kolektibilitas Kredit.

**Abstract.** This study aims to analyze the influence of employee performance and customer characteristics on the collectibility of non-performing loans (NPL) at PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Wingsati. The primary issue faced by PT BPR Wingsati is the significant increase in the Non-Performing Loans (NPL) rate over the last three years, reaching 23.75% by the end of December 2023. This research employs a quantitative method with an associative approach. The population of this study includes all employees and customers of PT BPR Wingsati, with a sample size of 40 employees and 40 customers. Data was collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that both employee performance and customer characteristics have a significant influence on the collectibility of non-performing loans, both partially and simultaneously. Employee performance plays a crucial role in managing credit risk, while customer characteristics influence their ability to meet credit obligations.

Keywords: Employee Performance, Customer Characteristics, Credit Collectibility.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kredit merupakan salah satu fungsi penting dalam dunia perbankan, yang berperan sebagai sumber pembiayaan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Kredit diberikan untuk keperluan konsumtif maupun modal usaha yang diharapkan dapat memacu pertumbuhan ekonomi. Namun, di balik potensi tersebut, terdapat risiko yang signifikan, terutama dalam bentuk kredit bermasalah (Non-Performing Loans – NPL). Ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit dapat berdampak serius terhadap kondisi keuangan bank. Tingginya NPL tidak hanya mengurangi profitabilitas bank tetapi juga memperlemah likuiditas dan daya tahan finansialnya, sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat dan regulator terhadap bank tersebut.

Menurut data dari PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Wingsati, penyaluran kredit pada tahun 2021 hingga 2023 mengalami peningkatan, khususnya pada kredit modal usaha. Akan tetapi, peningkatan penyaluran kredit ini diikuti oleh peningkatan signifikan dalam tingkat NPL. Berdasarkan laporan pada Desember 2023, NPL mencapai 23,75%, jauh di atas ambang batas yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni 5%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa bank menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan risiko kredit, yang jika tidak segera diatasi dapat menimbulkan kerugian besar bagi bank.

Penyebab tingginya NPL di PT BPR Wingsati dapat berasal dari dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi lemahnya kinerja karyawan dalam melakukan analisis risiko kredit, kurangnya pengawasan kredit, serta tidak optimalnya sistem manajemen kredit yang diterapkan oleh bank. Faktor eksternal terkait dengan karakteristik nasabah, seperti kondisi ekonomi nasabah yang tidak stabil, ketidakjujuran nasabah dalam melaporkan kondisi keuangannya, serta adanya perubahan kondisi ekonomi yang memengaruhi kemampuan nasabah dalam membayar angsuran kredit.

Penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kinerja karyawan berperan penting dalam mengelola risiko kredit. Ni Wayan Diah Sri Parwati dan Ni Wayan Alit Erlina Wati (2022) menemukan bahwa pengendalian internal yang baik dapat menekan risiko kredit macet, di mana karakter nasabah yang tepat menjadi kunci dalam keberhasilan pengelolaan kredit. Selain itu, penelitian oleh Paramitra Caroline dan Fajar Gustiawaty Dewi (2024) menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang efektif secara signifikan memengaruhi efektivitas pemberian kredit, yang berdampak langsung pada rendahnya tingkat kredit bermasalah.

Oleh karena itu, penting bagi bank untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam hal analisis kredit dan pengawasan nasabah. Karakteristik nasabah juga perlu menjadi perhatian utama dalam proses pemberian kredit. Sebuah analisis yang mendalam tentang karakteristik nasabah dapat membantu bank dalam menilai risiko kredit dengan lebih baik, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kredit bermasalah. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan karakteristik nasabah terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas kinerja karyawan berpengaruh terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati?
2. Apakah karakteristik nasabah berpengaruh terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati?
3. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan dan karakteristik nasabah terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik nasabah terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dan karakteristik nasabah secara simultan terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT BPR Wingsati.

#### 1.4. Kajian Pustaka

##### Kolektibilitas Kredit Bermasalah (NPL)

Kolektibilitas kredit atau kualitas kredit merupakan indikator utama dalam mengukur kesehatan keuangan bank. Menurut Peraturan OJK No. 40/POJK.03/2019, kualitas kredit diklasifikasikan menjadi lima kategori: lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet. Penelitian oleh Paramitra Caroline dan Fajar Gustiawaty Dewi (2024) menemukan bahwa kinerja karyawan dan sistem pengendalian internal memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pemberian kredit, yang berimplikasi pada rendahnya NPL.

##### Karakteristik Nasabah

Karakteristik nasabah juga berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kolektibilitas kredit. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti umur, pekerjaan, dan keadaan ekonomi nasabah mempengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Menurut Kotler dan Keller (2022), memahami karakteristik nasabah dapat membantu bank dalam menilai risiko sebelum memberikan kredit

##### Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan diukur dari seberapa baik mereka dapat mengelola kredit yang diberikan. Kinerja yang baik melibatkan kedisiplinan, ketelitian, dan kemampuan dalam mengawasi penggunaan kredit oleh nasabah. Mathis Robert (2022) menyatakan bahwa kualitas kerja karyawan sangat memengaruhi efektivitas pemberian kredit dan pada akhirnya berdampak pada tingkat NPL

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen, yaitu kinerja karyawan dan karakteristik nasabah, terhadap variabel dependen, yaitu kolektibilitas kredit bermasalah di PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Wingsati.

### 2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain kausal untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, karena peneliti ingin melihat pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen.

### 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan nasabah di PT BPR Wingsati, dengan jumlah total 40 karyawan dan 40 nasabah. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, penelitian ini

menggunakan teknik sensus atau sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi diambil sebagai sampel.

### 2.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh simultan dan parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

1. Uji Normalitas: Untuk memastikan bahwa data terdistribusi normal.
2. Uji Multikolinearitas: Untuk memastikan tidak ada hubungan multikolinearitas antar variabel independen.
3. Uji Heteroskedastisitas: Untuk memastikan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Selanjutnya, dilakukan uji signifikansi melalui uji F (simultan) dan uji t (parsial) untuk menguji hipotesis. Hasil dari analisis regresi diukur melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan.

### 2.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin yang terdiri dari pertanyaan terkait variabel kinerja karyawan, karakteristik nasabah, dan kolektibilitas kredit bermasalah. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki akurasi dan konsistensi dalam mengukur variabel yang diteliti.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### 3.1 Hasil Penelitian

#### 3.1.1 Uji Kualitas Data

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu koesioner. Dalam penelitian ini nilai n adalah 40, karena penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh maka n tetap 40, dan r tabel yaitu 0,312. Jika r hitung > r tabel maka pernyataan dikatakan valid, sebaliknya jika nilai r hitung < dari nilai r tabel maka pernyataan tidak valid.

**Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X1)**

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kinerja Karyawan (X1)	Butir 1	0.667	0.312	Valid
	Butir 2	0.671	0.312	Valid
	Butir 3	0.582	0.312	Valid
	Butir 4	0.66	0.312	Valid
	Butir 5	0.703	0.312	Valid
	Butir 6	0.602	0.312	Valid
	Butir 7	0.566	0.312	Valid
	Butir 8	0.325	0.312	Valid
	Butir 9	0.683	0.312	Valid
	Butir 10	0.659	0.312	Valid
	Butir 11	0.646	0.312	Valid



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Butir 12	0.684	0.312	Valid
Butir 13	0.728	0.312	Valid
Butir 14	0.514	0.312	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas, dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel Kinerja Karyawan (X1) mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.  $n = 40$ , diperoleh  $r$  tabel pada taraf signifikan  $5\% = 0.312$ . Maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pada variabel tersebut adalah valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Karakteristik Nasabah (X2)**

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Karakteristik Nasabah (X2)	Butir 1	0.548	0.312	Valid
	Butir 2	0.554	0.312	Valid
	Butir 3	0.453	0.312	Valid
	Butir 4	0.471	0.312	Valid
	Butir 5	0.644	0.312	Valid
	Butir 6	0.52	0.312	Valid
	Butir 7	0.535	0.312	Valid
	Butir 8	0.369	0.312	Valid
	Butir 9	0.464	0.312	Valid
	Butir 10	0.452	0.312	Valid
	Butir 11	0.753	0.312	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas, dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel Karakteristik Nasabah (X2) mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.  $n = 40$ , diperoleh  $r$  tabel pada taraf signifikan  $5\% = 0.312$ . Maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pada variabel tersebut adalah valid.

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)	Butir 1	0.815	0.312	Valid
	Butir 2	0.703	0.312	Valid
	Butir 3	0.699	0.312	Valid
	Butir 4	0.594	0.312	Valid
	Butir 5	0.624	0.312	Valid

Butir 6	0.673	0.312	Valid
Butir 7	0.414	0.312	Valid
Butir 8	0.435	0.312	Valid
Butir 9	0.317	0.312	Valid
Butir 10	0.366	0.312	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas, dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y) mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.  $n = 40$ , diperoleh  $r$  tabel pada taraf signifikan 5% = 0.312. Maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pada variabel tersebut adalah valid.

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat taraf signifikan yang digunakan, yaitu 0,6. Kriteria uji reabilitas yaitu jika nilai *cronbach's alpha*  $>$  tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha*  $<$  tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 4. Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	N (Responden)	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kinerja Karyawan (X1)	0,877	40	14	Reliabel
Karakteristik Nasabah (X2)	0,752	40	11	Reliabel
Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)	0,792	40	10	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan hasil uji reabilitas setiap variabel diketahui nilai Cronbach's Alpha pada variabel X1 adalah 0,877 , variabel X2 adalah 0,752 dan variabel Y sebesar 0,792. Maka peneliti membuat kesimpulan bahwa semua variabel dikatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat melakukan uji berikutnya.

### 3.1.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi  $>$  0,05 maka distribusi data normal, dan sebaliknya jika nilai signifikansi  $<$  0,05 maka distribusi data tidak normal.

**Tabel 5. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	40



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.93374481
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.079
	Negative	-.131
Test Statistic		.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

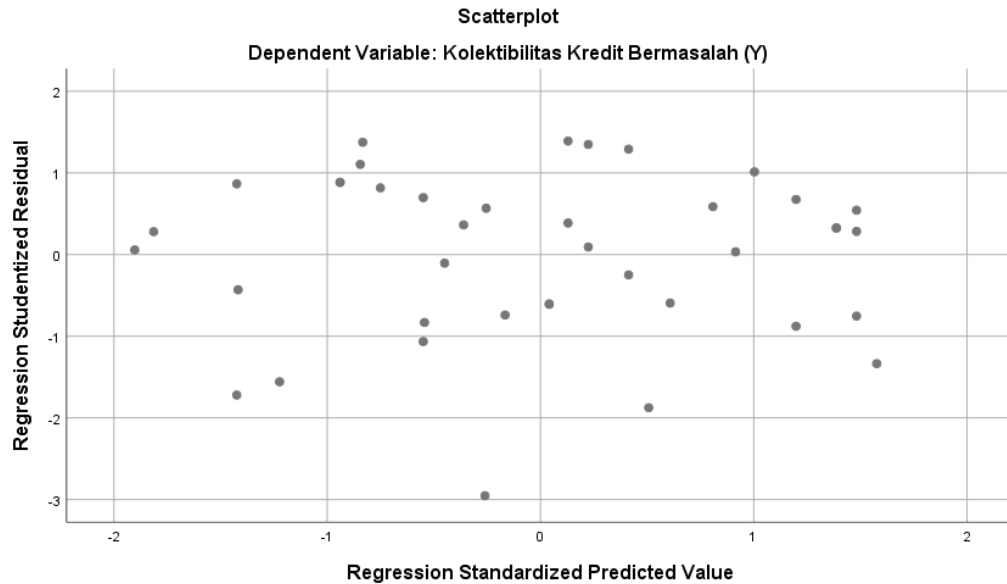
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0.131 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedasitas adalah dengan menggunakan uji scatterplot. Keputusan diambil berdasarkan pola penyebaran titik-titik data: jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0, tidak terkumpul hanya di satu sisi, serta tidak membentuk pola bergelombang atau berpola tertentu, maka tidak ada indikasi heteroskedasitas



Pada grafik diatas uji heteroskedasitas menggunakan scatterplot, jika dilihat maka hasil diatas dapat dijelaskan bahwa titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, penyebaran titik-titik data tidak juga membentuk pola bergelombang. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedasitas pada model regresi yang digunakan.

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahuinya dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Jika nilai tolerance lebih besar dari  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-14.104	6.351		-2.221	.033		
Kinerja karyawan (X1)	.495	.120	.552	4.111	.000	.456	2.194
Karakteristik Nasabah (X2)	.478	.189	.339	2.525	.016	.456	2.194

a. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)





<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Dari hasil analisis, diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Karakteristik Nasabah (X2) masing-masing sebesar 0,456, yang melebihi batas 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara kedua variabel tersebut. Selain itu, nilai VIF (Variance Inflation Factor) untuk kedua variabel juga sama, yaitu 2,194, yang berada di bawah ambang batas 10,00. Dengan demikian, kedua variabel ini terbebas dari masalah multikolinearitas berdasarkan asumsi klasik

**4. Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel Kinerja karyawan (X1) dan variabel Karakteristik Nasabah (X2) terhadap variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y).

**Tabel 7. Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-14.104	6.351		-2.221	.033		
Kinerja karyawan (X1)	.495	.120	.552	4.111	.000	.456	2.194
Karakteristik Nasabah (X2)	.478	.189	.339	2.525	.016	.456	2.194

a. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien variabel Kinerja Karyawan (X1) sebesar 0,495 bernilai positif, artinya semakin baik kinerja karyawan maka kolektibilitas kredit akan semakin baik.
- b. Nilai koefisien variabel Karakteristik Nasabah (X2) sebesar 0,478 bernilai positif, artinya semakin baik karakteristik nasabah maka kolektibilitas kredit akan semakin baik.

**3.1.3 Uji Hipotesis**

**1. Uji T ( Parsial )**

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X1 dan X2) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji T secara ada 2 cara yaitu:

- a. Jika nilai (Sig) < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.
- b. Jika nilai (Sig) > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.

**Tabel 8. Uji T ( Parsial )**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-14.104	6.351		-2.221	.033
Kinerja karyawan (X1)	.495	.120	.552	4.111	.000
Karakteristik Nasabah (X2)	.478	.189	.339	2.525	.016

a. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.16, nilai ttabel ditentukan menggunakan

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$\begin{aligned} \alpha &= 5 \% = t (0,05/2 ; 40-2-1) \\ &= (0,025 ; 37) \\ &= 2,026 \end{aligned}$$

maka untuk uji hipotesis sebagai berikut:

a. Uji Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,111 > t tabel 2,026, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X1 terhadap Y.

b. Uji Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,016 < 0,05 dan nilai t hitung 2,525 > t tabel 2,026, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X2 terhadap Y

## 2. Uji F ( Simultan )

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X1 dan X2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikansi terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji F secara simultan ada 2 cara yaitu:

- a. Jika nilai (Sig) < 0,05, atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Variabel Y.
- b. Jika nilai (Sig) > 0,05, atau F hitung < F tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Variabel Y.

**Tabel 9. Uji F ( Simultan )**

**ANOVA<sup>a</sup>**



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	508.682	2	254.341	42.334	.000 <sup>b</sup>
	Residual	222.293	37	6.008		
	Total	730.975	39			

a. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

b. Predictors: (Constant), Karakteristik Nasabah (X2), Kinerja karyawan (X1)

Dari hasil uji diatas dapat diketahui bahwa:

$$F_{\text{tabel}} = F(k ; n-k)$$

$$a = 5\% = F(2 ; 40-2)$$

$$= F(2 ; 38)$$

$$= 3,24$$

Berdasarkan table diatas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $42,334 > F_{\text{tabel}} 3,24$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y..

### 3.1.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1, di mana nilai tersebut menunjukkan tingkat hubungan. Klasifikasi korelasi meliputi: 0 menunjukkan tidak ada korelasi, nilai antara 0 hingga 0,49 menunjukkan korelasi lemah, 0,50 berarti korelasi moderat, 0,51 hingga 0,99 menunjukkan korelasi kuat, dan 1,00 mencerminkan korelasi sempurna. Jika nilai R<sup>2</sup> kecil, variabel independen hanya memberikan sedikit penjelasan terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai R<sup>2</sup> mendekati 1, variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

#### 1. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Kinerja Karyawan (X1)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
<hr/>				

1	.802 <sup>a</sup>	.643	.634	2.619
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kinerja karyawan (X1)

b. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Diketahui bahwa nilai R square sebesar 0.802 atau 80,2% yang mana menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (X1) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y).

**Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Karakteristik Nasabah (X2)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	.557	.545	2.919

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Nasabah (X2)

b. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Diketahui bahwa nilai R square sebesar 0.746 atau 74,6% yang mana menunjukkan bahwa variabel Karakteristik Nasabah (X2) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y).

**2. Uji Koefisien Determinasi Simultan**

Uji ini dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat

**Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi Simultan**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	.696	.679	2.451

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Nasabah (X2), Kinerja karyawan (X1)

b. Dependent Variable: Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Diketahui bahwa nilai R square sebesar 0.834 atau 83,4% yang mana menunjukkan bahwa Variabel Kinerja Karyawan (X1) dan Karakteristik Nasabah (X2) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y), sedangkan sisanya sekitar 16,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya, yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**3.2 Pembahasan Penelitian**



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

### 3.2.1 Pengaruh Kinerja Karyawan (X1) terhadap Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Wingsati, variabel kinerja karyawan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kolektibilitas kredit bermasalah. Hal ini ditunjukkan oleh Uji T Parsial, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $4,111 > t$  tabel  $2,026$ , yang mengonfirmasi hipotesis bahwa kinerja karyawan memengaruhi kolektibilitas kredit bermasalah. Uji koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa kinerja karyawan memengaruhi kolektibilitas sebesar  $80,2\%$ , yang berarti semakin baik kinerja karyawan, semakin baik pula kolektibilitas kredit bermasalah. Karyawan PT. BPR Wingsati juga menegaskan melalui kuesioner bahwa sistem pengelolaan risiko kredit yang baik berperan penting dalam menyalurkan kredit dengan efektif. Hasil ini sejalan dengan penelitian Paramitra Caroline (2024), yang menemukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap efektivitas pemberian kredit di perusahaan perbankan

### 3.2.2 Pengaruh Karakteristik Nasabah (X2) terhadap Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada karyawan dan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Wingsati, variabel karakteristik nasabah terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kolektibilitas kredit bermasalah, sesuai dengan hasil uji T parsial yang menunjukkan nilai signifikansi  $0,016 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,525 > t$  tabel  $2,026$ , sehingga hipotesis diterima. Uji koefisien determinasi parsial menunjukkan pengaruh sebesar  $74,6\%$  (korelasi kuat), yang berarti bahwa semakin baik karakteristik nasabah, semakin baik pula kolektibilitas kredit bermasalah. Hal ini diperkuat oleh hasil kuesioner, di mana pernyataan tentang sumber pendapatan dan penghasilan calon debitur sebagai evaluasi kredit menjadi pilihan tertinggi. Penelitian ini sejalan dengan temuan dari Andhini & Yuliandhari (2024), yang menunjukkan bahwa prinsip 5 C atau karakteristik nasabah berpengaruh positif terhadap efektivitas pemberian kredit pada PT. BPR Artha Bersama Depok

### 3.2.3 Pengaruh Kinerja Karyawan (X1) dan Karakteristik Nasabah (X2) terhadap Kolektibilitas Kredit Bermasalah (Y)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, variabel kinerja karyawan dan karakteristik nasabah memiliki pengaruh positif terhadap kolektibilitas kredit bermasalah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Wingsati. Hal ini terbukti melalui Uji F Simultan, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $F$  hitung  $42,334 > F$  tabel  $3,24$ , yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan karakteristik nasabah secara simultan memengaruhi kolektibilitas kredit bermasalah sebesar  $83,4\%$ , sedangkan sisanya  $16,6\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Ini berarti, jika kinerja karyawan dan karakteristik nasabah dijalankan dengan baik, maka kolektibilitas kredit bermasalah akan membaik. Selain itu, hasil kuesioner menunjukkan bahwa kebijakan penghapusbukuan kredit secara selektif menjadi metode yang paling banyak dipilih oleh responden dalam mengurangi NPL.

## 4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kinerja Karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kolektibilitas Kredit Bermasalah. Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $4,111 > t$  tabel  $2,026$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara X1 terhadap Y.
2. Karakteristik Nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kolektibilitas Kredit Bermasalah. Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,016 < 0,05$  dan nilai  $t$

hitung  $2,525 > t$  tabel  $2,026$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara  $X_2$  terhadap  $Y$ .

3. Secara simultan, Kinerja Karyawan dan Karakteristik Nasabah terhadap Kolektibilitas Kredit Bermasalah. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $42,334 > F$  tabel  $3,24$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$ .
4. Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan nilai  $R$  Square sebesar  $0.834$  atau  $83,4\%$  yang mana menunjukkan bahwa Variabel Kinerja Karyawan ( $X_1$ ) dan Karakteristik Nasabah ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel Kolektibilitas Kredit Bermasalah ( $Y$ ), sedangkan sisanya sekitar  $16,6\%$  dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya, yang tidak termasuk dalam penelitian ini

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Andhini, F. A., & Yuliandhari, W. S. (2024). Pengaruh Karakteristik Kualitatif Laporan Keuangan Dan Penilaian Prinsip 5 C Calon Debitur Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit Pada PT BPR Artha Bersama Depok. *E-Proceeding of Management*, 1(3), 401.
- Andrianto. (2020). *Manajemen Kredit* (Q. Media (ed.)). CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Anton, S. (2016). *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet Melalui Eksekusi Jaminan Hak Tanggungan Tanpa Proses Gugatan Pengadilan*. P.T. Fajar Interpratama Mandiri.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Bougie, S. &. (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach Seventh Edition*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (10th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khaeruman, Marnisasah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, N., Natan, N., Widayanto, mutinda teguh, & Ismawati. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus. In *Bookchapter*.
- Mangkunegara, A. A. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Mathis, R. L. & J. H. J. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba empat.



<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Mathis Robert, J. J. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba empat.

Paramitra Caroline, F. G. D. (2024). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Kinerja Karyawan Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit pada Perusahaan Perbankan. *Ekonomi Dan Keuangan*, 2(3), 86–96.

POJK No.40/POJK.03/2019 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum, 53 Otoritas Jasa Keuangan 1689 (2019). <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penilaian-Kualitas-Aset-Bank-Umum/pojk-40-2019.pdf>

Rezky Yulisari, R. (2021). Analisis Sistem dan Prosedur Penyaluran Kredit Pada BPR Husamitra Cabang Daya. *Jurnal Economic Bosowa*. <http://economicsbosowa.unibos.id>

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Thamrin, A. H. (2016). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kredit Bermasalah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Solo Kabupaten Pinrang*.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998).