

PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT NASABAH BPR KOTA BATAM

Dewi Sartika¹, Vargo Christian L.Tobing²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam
email: pb200810088@upbatam.ac.id

ABSTRACT

variables Along with the development of capital needs at the present time has brought bankers into an era of very strict competition to challenge capital seekers as customers. The aim of this study is to look at the influence of financial literacy variables (X1), quality of service (X2) and credit procedures (X3) on credit decisions. (Y). This research uses a quantitative approach, using a survey method, where the data collection method is carried out directly from the source. The population used in this study is BPR Customer Barelang Independent and BPR Fund Makmur registered with the Financial Services Authority (OJK) of Batam City during the year 2023 with a sample number of 184 people. The results of the research were demonstrated through the T-Test, the financial literacy variable recorded in part did not significantly affect the credit decision of the customer of BPR Kota Batam. The service quality variable and the credit procedure have a partial influence on the customer's credit decision. The Adjusted R Square determination coefficient is 0.295 or 29.5%, which means that financial literacy, quality of service and credit procedures are at 29.5% presentation, while the remaining 70.5% are influenced by other.

Keywords: Literasi Keuangan; Kualitas Pelayanan; Prosedur Kredit ;Keputusan Kredit

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa, perbankan berdiri dengan berlandaskan rasa kepercayaan yang diberikan oleh para nasabah kepada pihak bank yang mana rasa kepercayaan para nasabah harus senantiasa dijaga oleh pihak bank dengan berbagai cara diantaranya dengan memberikan pelayanan yang optimal, memberikan prosedur yang mudah dipahami oleh para nasabah serta memberikan penawaran berupa tingkat suku bunga yang menggiurkan bagi para nasabah (Mahendra et al., 2019).

Bank pengkreditan rakyat atau BPR merupakan salah satu Lembaga keuangan yang menjadi bagian dari sistem keuangan yang ada di Indonesia. Sistem keuangan ini dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang terdiri dari Lembaga keuangan yang kegiatannya yaitu menghimpun dana dari masyarakat (F. F. D. Pasalbessy, 2021). Kredit merupakan proses penyediaan pinjaman

berupa uang yang di dalamnya ada bunga pinjaman, jangka waktu pembayaran serta adanya agunan sebagai bentuk jaminan berdasarkan kesepakatan serta persetujuan antara pihak peminjam dan pihak bank. Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit merupakan hal yang sangat penting bagi pihak perbankan dalam upaya untuk meningkatkan eksistensi bank tersebut, agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dalam proses melakukan pengajuan kredit, tentunya calon nasabah akan memilih lembaga keuangan perbankan atau lembaga keuangan bukan bank lainnya. Banyak faktor yang dapat dijadikan dasar bagi calon nasabah sebelum memutuskan untuk melakukan pengajuan pinjaman kredit, diantaranya yaitu, Literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut (Tobing & Herman, 2020).

Literasi keuangan merupakan suatu rangkaian atau langkah-langkah dalam meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan

(*compence*), serta keterampilan (*skill*) konsumen serta masyarakat luas agar masyarakat dapat mengelola keuangan dengan baik (Darmawan & Fatiharani, 2019). Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya dalam upaya memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan (Anbiya & Renny, 2020). Prosedur kredit adalah Langkah atau kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen yang dibuat untuk menjamin penanganan secara serentak mengenai transaksi dalam perusahaan yang terjadi secara berulang (Cahyadi & Diatmika, 2021).

KAJIAN TEORI

2.1 Theory Decision Making

Theory Decision Making atau teori pengambilan keputusan merupakan suatu proses dalam pemilihan alternatif yang akan dihasilkan mengenai prediksi kedepan, dengan cara memilih salah satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Ketetapan decision making dirumuskan setelah menjalani beberapa proses perhitungan rasional dan peninjauan alternatif. Terdapat beberapa tahapan dalam *theory Decision Making* yaitu meliputi rekognisi permasalahan dasar, menyiapkan putusan alternatif yang dapat dipilih, lalu mencapai fase pemilihan keputusan terbaik (Aliviameita & Puspitasari, 2020)

2.2 Literasi Keuangan

Literasi Keuangan atau pengetahuan mengenai pengaturan keuangan merupakan salah satu perilaku ekonomi yang berkembang di dalam lingkungan masyarakat dengan sadar ataupun tidak sadar dan telah dijalani dengan waktu yang lama (Aliviameita & Puspitasari, 2020).

2.3 Kualitas Pelayanan

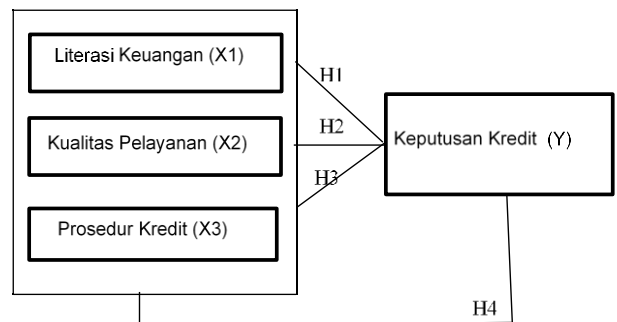
kualitas pelayanan adalah salah satu bagian penting yang harus diberikan oleh setiap perusahaan dalam menghadapi persaingan di pasar agar dapat memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen. Kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk prosedur atau cara yang di berikan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen (Cahyadi & Diatmika, 2021).

2.4 Prosedur Kredit

prosedur kredit adalah langkah-langkah atau proses yang harus di lakukan oleh nasabah dalam proses penyaluran kredit, prosedur kredit juga dapat diartikan sebagai upaya perbankan dalam mengurangi tingkat resiko pemberian kredit. Prosedur kredit pada umumnya diawali dengan

tahap pertama yaitu penyusunan rencana kredit, hasil perencanaan kredit, Menyusun proses pemberian kredit, mendokumentasikan serta administrasi dalam kredit, pencairan dana kredit dan proses mengawasi serta membimbing dalam proses kredit (Cahyadi & Diatmika, 2021).

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis Penelitian

Dapat disimpulkan, hipotesis berdsarkan kerangka pemikiran diatas yaitu sebagai berikut :

- H¹: Literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.
- H²: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.
- H³: Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.
- H⁴: Literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang terdiri dari variabel independent yaitu literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur kredit. Sedangkan variabel dependennya yaitu keputusan kredit.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden. Populasi dalam peneltian ini yaitu nasabah BPR Kota Batam yang terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selama tahun 2023. Sedangkan sample yang digunakan yaitu sebanyak 184 nasabah. Setelah itu hasil dari kuesioner di oleh dengan menggunakan software IBM SPSS V 25. Adapun Teknik analisis digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik serta uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 hasil uji statistik deskriptif

| | | Descriptive Statistics | | | | |
|--------------------|-----|------------------------|---------|---------|-------|----------------|
| | | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Literasi Keuangan | 184 | 13 | 25 | 19.68 | 2.940 | |
| Kualitas Pelayanan | 184 | 11 | 25 | 17.90 | 3.047 | |
| Prosedur Kredit | 184 | 9 | 20 | 14.91 | 2.501 | |
| Keputusan Kredit | 184 | 8 | 20 | 14.17 | 2.565 | |
| Valid N (listwise) | 184 | | | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa variable literasi keuangan memperlihatkan jumlah nilai minimum 14 nilai maksimum yaitu 25, mean 19,28 serta standar deviasinya yaitu 2,556. Untuk variabel kualitas pelayanan memperlihatkan jumlah nilai minimumnya yaitu 11 nilai maksimumnya yaitu 25, mean 17,82 serta standar deviasinya yaitu 2,997. Untuk variabel prosedur

kredit memperlihatkan jumlah nilai minimumnya yaitu 9 nilai maksimumnya yaitu 20 mean yaitu 14,85 serta standar deviasinya yaitu 2,458. Serta untuk variabel keputusan kredit memperlihatkan jumlah nilai minimumnya yaitu 8 jumlah maksimum yaitu 20 jumlah mean yaitu 14,17 dan untuk standar deviasi yaitu 2,565.

4.2 Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Pernyataan | R _{Hitung} | R _{Tabel} | Keterangan |
|------------|-------------------------|--------------------|------------|
| | Literasi Keuangan (X1) | | |
| X1.1 | 0,74307 | 0,1447 | Valid |
| X1.2 | 0,74354 | 0,1447 | Valid |
| X1.3 | 0,7699 | 0,1447 | Valid |
| X1.4 | 0,74164 | 0,1447 | Valid |
| X1.5 | 0,78194 | 0,1447 | Valid |
| | Kualitas Pelayanan (X2) | | |
| X2.1 | 0,7836 | 0,1447 | Valid |
| X2.2 | 0,72018 | 0,1447 | Valid |
| X2.3 | 0,77116 | 0,1447 | Valid |
| X2.4 | 0,83121 | 0,1447 | Valid |
| X2.5 | 0,79738 | 0,1447 | Valid |
| | Prosedur Kredit (X3) | | |
| X3.1 | 0,75753 | 0,1447 | Valid |
| X3.2 | 0,80139 | 0,1447 | Valid |
| X3.3 | 0,79156 | 0,1447 | Valid |
| X3.4 | 0,86165 | 0,1447 | Valid |
| | Keputusan Kredit (Y) | | |
| Y1 | 0,7881 | 0,1447 | Valid |
| Y2 | 0,83482 | 0,1447 | Valid |
| Y3 | 0,7622 | 0,1447 | Valid |
| Y4 | 0,79891 | 0,1447 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan tabel 4.9 diatas memperlihatkan untuk jumlah keseluruhan dari butir pernyataan yang menunjukkan nilai r hitung memiliki jumlah yang lebih tinggi dari r tabel, oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan dapat dinilai valid. Jumlah r tabel untuk uji dua sisi di

peroleh dari tabel dengan rumus ($Df = n - 2 = 184 - 2 = 182$) maka diperoleh jumlah r tabelnya yaitu 0,1447. Berdasarkan dari tabel diatas nominal dari jumlah keseluruhan pernyataan $> 0,1447$ sehingga dapat di katakan jika seluruh pernyataan valid

4.3 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | N Of Item | Keterangan |
|--------------------|----------------|-----------|------------|
| Literasi Keuangan | 0,810 | 5 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0,841 | 5 | Reliabel |
| Prosedur Kredit | 0,815 | 4 | Reliabel |
| Keputusan Kredit | 0,807 | 4 | Reliabel |

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

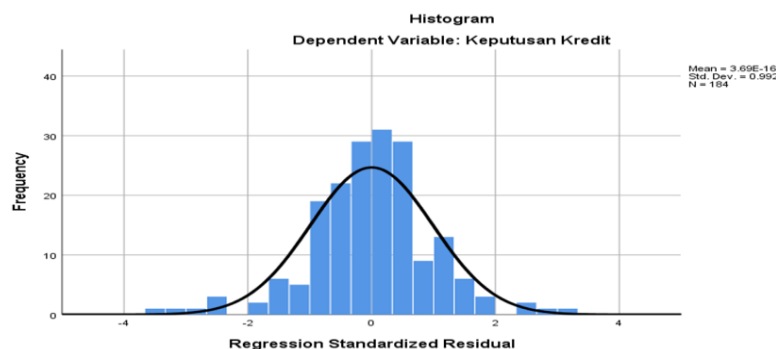
Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa seluruh variabel Menunjukkan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 oleh karena itu maka dapat

disimpulkan jika seluruh variabel di dalam penelitian ini dapat dinilai reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Gambar 2. Grafik Histogram Bell Shaped Curve

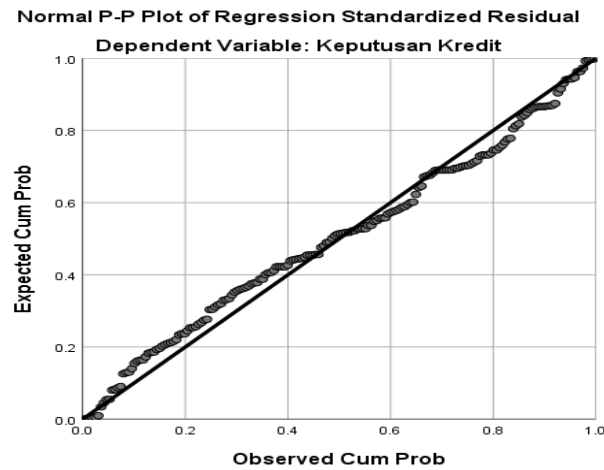


Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan pada gambar 2 grafik histogram diatas dapa ditarik kesimpulan bahwa grafik tersebut membentuk seperti lonceng atau bell

shaped curve yag artinya data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

Gambar 3. Grafik Normal P Plot



Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan gambar 3 grafik normal p plot diatas maka dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar mengikuti arah dari garis diagonal, yang artinya bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal. Namun untuk sebagai pembuktian hasil dari grafik histogram serta grafik

normal p plot diatas maka dapat dilakukan one sample kolmogrov Smirnov test, yang artinya jika nilai data yang dihasilkan lebih dari nilai 0,05 maka data dapat dikatakan memenuhi uji normalitas.

Tabel 4. Hasil uji one sample kolmogrov-smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 184 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.13568153 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .062 |
| | Positive | .062 |
| | Negative | -.058 |
| Test Statistic | | .062 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .081 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Dapat dilihat pada tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa nilai asymp. Sig (2 tailed) sebesar 0,81 yang artinya

pembagian data didalam penelitian ini memiliki distribusi normal karena 0,81 lebih dari nilai 0,05

2. uji multikolinearitas

Tabel 5. Hasil uji multikolinearitas

| Coefficients ^a | | Collinearity Statistics | |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|--------|
| Model | | Tolerance | VIF |
| 1 | Literasi Keuangan | .786 | 1.2733 |
| | Kualitas Pelayanan | .547 | 1.828 |
| | Prosedur Kredit | .550 | 1.819 |

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel literasi keuangan yaitu $0,786 > 0,10$, untuk variabel kualitas pelayanan $0,547 > 0,10$ dan untuk variabel prosedur kredit yaitu $0,550 > 0,10$ oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa didalam ketiga variabel tidak terdapat

multikolinearitas. Sedangkan ntuk nilai VIF pada variabel literasi keuangan yaitu $1,2773 < 10,00$, variabel kualitas pelayanan $1,828 < 10,00$ serta variabel prosedur kredit yaitu $1,819 < 10,00$ maka dapat disimpulkan jika tidak terdapat multikolinearitas.

3. Uji heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil uji heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | Standardized | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|--------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Coefficients | | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 | (Constant) | 1.006 | .831 | | 1.210 | .228 |
| | Literasi Keuangan | -.044 | .041 | -.089 | -1.067 | .287 |
| | Kualitas Pelayanan | .079 | .046 | .171 | 1.717 | .088 |
| | Prosedur Kredit | -.001 | .058 | -.001 | -.011 | .992 |

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikasi dari variabel literasi keuangan yaitu $0,228 > 0,05$ kualitas pelayanan $0,287$

$> 0,05$ dan prosedur kredit $0,992 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel diatas tidak mengalami heteroskedastisitas.

4.5 uji regresi linear berganda

Tabel 7. Hasil uji regresi linear berganda

| Coefficients ^a | | Standardized | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Coefficients | | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 | (Constant) | 4.194 | 1.233 | | 3.401 | .001 |
| | Literasi Keuangan | .088 | .061 | .101 | 1.443 | .151 |
| | Kualitas Pelayanan | .178 | .069 | .217 | 2.588 | .010 |
| | Prosedur Kredit | .339 | .086 | .330 | 3.947 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan tabel 4.14 dapat menghasilkan persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 4.194 + 0,088X_1 + 0,178X_2 + 0,339X_3$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan adanya hubungan antara variable terikat dengan variable bebas secara parsial, serta persamaanya dapat disimpulkan yaitu:

1. Nilai konstanta dalam persamaan regresi berganda diatas memperlihatkan bahwa nilai 4,194 yang artinya apabila variable independen (Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit) memiliki nilai 0, maka literasi keuangan memiliki nilai 4,194.
2. Diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki hasil persamaan regresi bernilai 0,088 yang artinya apabila variable kualitas pelayanan tersebut mengalami kenaikan dengan nilai presentase 1% akibatnya keputusan kredit mengalami kenaikan juga 0,088 dan memiliki koefisien positif, artinya antar literasi keuangan dan keputusan kredit memiliki hubungan yang positif, sehingga semakin bertambahnya nilai dari literasi

keuangan maka keputusan kredit akan semakin meningkat.

3. Diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,178 pernyataan ini memiliki arti bahwa jika variabel tersebut mengalami kenaikan presentase 1%, maka keputusan kredit meningkat sebesar 0.178 dan memiliki koefisien yang positif artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan kredit, sehingga semakin bertambahnya nilai kualitas pelayanan maka keputusan kredit akan semakin meningkat.
4. Diketahui bahwa variabel prosedur kredit mempunyai nilai koefisien sebesar 0,339, yang artinya apabila variabel prosedur kredit 1%, maka keputusan kredit meningkat sebesar 0,339 dan memiliki koefisien yang positif, yang artinya terdapat hubungan yang positif antara prosedur kredit terhadap keputusan kredit, sehingga semakin bertambah nilai prosedur kredit maka semakin meningkat keputusan kredit.

4.6 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 8. Hasil uji parsial (Uji T)

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.194 | 1.233 | | 3.401 | .001 |
| | Literasi Keuangan | .088 | .061 | .101 | 1.443 | .151 |
| | Kualitas Pelayanan | .178 | .069 | .217 | 2.588 | .010 |
| | Prosedur Kredit | .339 | .086 | .330 | 3.947 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Uji parsial ini dilakukan untuk menguji dan menilai seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. uji parsial ini dilakukan dengan cara melakukan perhitungan derajat kebebasan ($n-k-1 = 184-3-1 = 180$ dengan $\alpha = 0,05$ sehingga di dapat t_{tabel} sebesar 1.97323. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Literasi Keuangan Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Keputusan Kredit Berdasarkan tabel diatas literasi keuangan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,443 < 1.97323, kemudian nilai signifikannya 0,151 > 0,05 dengan ini maka dapat

diartikan jika variabel literasi keuangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit, maka hipotesis pertama ditolak.

2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kredit

Berdasarkan tabel diatas kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,588 dan nilai signifikannya 0,01 jika dibandingkan dengan t_{tabel} 1.97323, maka $2,588 > 1,97323$ serta $0,01 < 0,05$ dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit, maka

hipotesis kedua diterima.

- Prosedur Kredit Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kredit Berdasarkan tabel diatas prosedur kredit memiliki nilai t_{hitung} 3,947 dan nilai signifikannya 0,000 jika dibandingkan dengan t_{table} 1.973232, maka $3,947 >$

1.97323 serta $0,00 < 0,05$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit, maka hipotesis ketiga diterima.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9. Hasil uji simultan (uji F)

| Model | | ANOVA ^a | | | | |
|-------|------------|--------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 369.089 | 3 | 123.030 | 26.531 | .000 ^b |
| | Residual | 834.688 | 180 | 4.637 | | |
| | Total | 1203.777 | 183 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Kredit

b. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Berdasarkan dengan tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa nilai f hitung ialah 26,531 dengan nilai signifikansinya 0,000. Oleh karena itu f hitung $>$ f tabel ($26,531 > 2,65$) serta nilai signifikan $<$ $0,05$ ($0,000 < 0,05$), oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima

sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel literasi keuangan tidak berpengaruh secara signifikan sedangkan variabel kualitas pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit, maka hipotesis keempat diterima.

4.7 Uji Determinasi (R^2)

Tabel 10. hasil uji determinasi (R^2)

| Model | Model Summary | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .554 ^a | .307 | .295 | 2.153 |

a. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil pengolahan Data Menggunakan SPSS V.25

Dalam tabel 10. diatas dapat dilihat besarnya jumlah *Adjusted R Square* ialah 0,295 atau 29,5% yang artinya presentase pengaruh

literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan kredit yaitu 29,5% sisanya 70,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

PEMBAHASAN

Literasi Keuangan Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Keputusan Kredit

Berdasarkan dari hasil uji parsial (uji t) maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,443 yang mana nilai ini kurang dari nilai t_{tabel} yaitu 1,97323 serta nilai signifikannya 0,151 yang mana nilai signifikansi ini lebih dari 0,05, oleh karena ini maka dapat ditarik Luasnya pengetahuan masyarakat mengenai pengaturan keuangan, menjadikan masyarakat lebih kompeten dalam mengatur keuangannya

kesimpulan bahwa literasi keuangan secara signifikan tidak mempengaruhi keputusan kredit. (H_1 ditolak)

Hal ini dapat disebabkan karena semakin meningkatnya literasi keuangan maka masyarakat akan lebih memahami bagaimana cara mengelola keuangan mereka dengan baik. misalnya dalam mengatur pengeluaran berdasarkan kebutuhan dan keinginan untuk dapat memprioritaskan dalam penggunaannya, selain itu

dengan meningkatnya literasi keuangan masyarakat maka masyarakat akan lebih banyak memilih untuk menabung dan melakukan investasi ketimbang melakukan pinjaman kredii.. Hasil peneltian ini menyatakan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmania & Ningtyas, 2020).

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kredit

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan pada variable kualitas pelayanan maka diperoleh nilai t hitung sebesar 2.588 serta nilai signifikasinya 0,01 yang mana jika dibandingkan dengan nilai t tabel 1,97323 maka $2,588 > 1,97323$ serta $0,01 < 0,05$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit (H2 diterima) dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak perbankan maka akan mempengaruhi keputusan kredit nasabah.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari ciri serta karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan suatu organisasi dalam upaya untuk memberikan kepuasan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan (Anbiya,2020). Kualitas pelayanan termasuk kedalam hashil penilaian dari nasabah yaitu antara harapan serta kinerja actual dari suatu pelayanan, kualitas pelayanan lebih memperhatikan dari aspek kepuasan nasabah yang disediakan oleh perusahaan jasa, dengan demikian keberhasilan suatu perusahaan di bidang jasa tergantung dengan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dapat

bepengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit, Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Huda *et all*, 2019).

Prosedur Kredit Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kredit

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan pada variable prosedur kredit maka diperoleh nilai t hitung 3,947 serta nilai signifikan 0,00 apabila dibandingkan dengan t tabel 1.97323 maka nilai t hitung $3,9447 > 1,97323$ dan $0,00 < 0,05$ oleh karena itu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variable prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit (H3 diterima) dengan demikian semakin mudahnya prosedur kredit suatu perbankan maka akan mempermudah nasabah dalam mengambil keputusan kredit. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Huda *et all*,2019).

Organisasi perbankan dituntut untuk memberikan prosedur kredit yang mudah untuk dipahami oleh para nasabah yang hendak melakukan pinjaman kredit. Dalam hal ini keamanan dan kebutuhan akan dana yang cepat serta kemudahan dalam dalam melakukan proses kredit membuat nasabah memutuskan untuk mengambil kredit pada perbankan. Prosedur kredit merupakan Langkah-langkah yang dilakukan oleh perbankan atau lembaga bukan bank yang menyediakan jasa dalam peminjaman kredit dalam upaya melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit pada perbankan. Dengan demikian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur kredit berpengaruh secara simultan terhadap keputusan kredit. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Huda *et all*,2019).

SIMPULAN

1. Variabel literasi keuangan secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR kota batam. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama yaitu literasi keuangan ditolak.
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis kedua yaitu kualitas pelayanan diterima.
3. Variabel prosedur kredit secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga yaitu prosedur kredit diterima.
4. Variabel literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis keempat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Universitas (Vol. 1, Issue 1).

- Anbiya, J. S., & Renny. (2020). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI Oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 12(2), 245–266. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2085>
- Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah MAhasiswa Akuntansi) Undiksha*, 1, 895–905. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159>
- Darmawan, A., & Fatiharani, D. (2019). Literasi Keuangan, Faktor Demografi Dan Akses Permodalan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Sektor Informal. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 73–89. <https://doi.org/10.18196/mb.10169>
- F. F. D. Pasalbessy, V. (2021). Implementasi Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Phidectama Biak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 55–72. <https://doi.org/10.55049/jeb.v12i1.72>
- Mahendra, D., Tinggi, S., Ekonomi, I., Unggul, A., & Surakarta, B. (2019). *PENGARUH SUKU BUNGA , PROSEDUR PELAYANAN DAN Buletin Ekonomi*. 1.
- Tobing, V. C., & Herman, H. (2020). Analisis Suku Bunga Kredit Dan Jaminan Kredit Terhadap Keputusan Kredit Pada Perusahaan Pembiayaan Batam. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 3(2), 1–12. http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal_aktiva/article/view/925