

SKRIPSI

**PENGARUH SUKU BUNGA, PROSEDUR KREDIT, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGAMBIL
KREDIT PADA LPD**

**(Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan
Ubud, Kabupaten Gianyar)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI LUH PUTU DARMA YANTI
NIM : 1815644064**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022**

**PENGARUH SUKU BUNGA, PROSEDUR KREDIT, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGAMBIL KREDIT PADA LPD**

**(Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan Ubud,
Kabupaten Gianyar)**

**Ni Luh Putu Darma Yanti
1815644064**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Di Negara Indonesia, tidak sedikit pelaku usaha yang sangat memerlukan dana sebagai modal menjalankan usahanya. Kredit yang diberikan LPD Desa Adat Padangtegal adalah salah satu alternatif untuk meningkatkan perekonomian masyarakat desa adat, misalkan untuk permodalan usaha UMKM. Realisasi penyaluran kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal mengalami fluktuasi dari tahun 2019-2021. Pencapaian realisasi penyaluran kredit paling rendah terjadi pada tahun 2021 yakni sebesar -7,09%. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kredit yang disalurkan maka dibutuhkan suatu inovasi atau upaya-upaya yang dapat menambah daya tarik nasabah khususnya menarik minat dalam mengambil kredit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer berupa kuisisioner yang disebarkan kepada 83 nasabah kredit tahun 2021 pada LPD Desa Adat Padangtegal. Variabel dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic* versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel suku bunga (X1) berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit (Y), variabel prosedur kredit (X2), dan kualitas pelayanan (X3) masing-masing berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit (Y). Secara simultan ketiga variabel bebas berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit dan memiliki persentase pengaruh sebesar 83,6%.

Kata kunci: suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan, minat nasabah

**THE INFLUENCE OF INTEREST RATES, CREDIT PROCEDURES, AND,
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER'S INTEREST IN
CREDIT SUBMISSIONS AT LPD**

(Study Case at the LPD of Padangtegal, Ubud District, Gianyar Regency)

Ni Luh Putu Darma Yanti

1815644064

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

In Indonesia, not a few business actors need funds as capital to run their business. The credit provided by the LPD of Padangtegal Village is one of the alternatives to improve the economy of the indigenous village community, for example for MSME business capital. The realization of credit distribution at the LPD of Padangtegal has fluctuated from 2019-2021. The lowest realization of credit disbursement occurred in 2021, which was -7.09%. Therefore, to increase the disbursed credit, innovation or efforts are needed that can increase customer attractiveness, especially attracting interest in taking credit.

This study aims to determine the effect of interest rates, credit procedures, and service quality on customer interest in taking credit at LPD of Padangtegal. The data in this study were obtained from primary data in the form of questionnaires distributed to 83 credit customers in 2021 at the LPD of Padangtegal. The variables in this study were analyzed by descriptive statistical analysis, testing the classification assumption, multiple linear regression, and hypothesis testing using IBM SPSS Statistic version 26.

The results showed that partially the interest rate variable (X1) had a negative effect on customer interest in taking credit (Y), credit procedure variables (X2), and service quality (X3) each had a positive effect on customer interest in taking credit (Y). Simultaneously these three variables affect customer interest in taking credit and have a proportion of influence of 83.6%.

Keywords: interest rates, credit procedures, service quality, customer interest

**PENGARUH SUKU BUNGA, PROSEDUR KREDIT, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGAMBIL KREDIT PADA LPD**

**(Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan Ubud,
Kabupaten Gianyar)**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Manajerial
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NI LUH PUTU DARMA YANTI
NIM : 1815644064**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Luh Putu Darma Yanti

NIM : 1815644064

Program Studi : Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada LPD (Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar)

Pembimbing : I Made Ariana, SE., M.Si., Ak

I Gusti Agung Oka Sudiadnyani, SE., M.Si., Ak

Tanggal Uji : 10 Agustus 2022

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar keserjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 10 Agustus 2022



Ni Luh Putu Darma Yanti

SKRIPSI

**PENGARUH SUKU BUNGA, PROSEDUR KREDIT, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGAMBIL KREDIT PADA LPD**

**(Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan Ubud,
Kabupaten Gianyar)**

DIAJUKAN OLEH:


NAMA : NI LUH PUTU DARMA YANTI


NIM : 1815644064

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


I Made Ariana, SE., M.Si., Ak
NIP. 19680413 199303 1 002


I Gusti Agung Oka Sudiadnyani, SE., M.Si., Ak
NIP. 19761108 200212 2 001


I Made Sudana, SE., M.Si
NIP. 19611228 199003 1 001

SKRIPSI

**PENGARUH SUKU BUNGA, PROSEDUR KREDIT, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGAMBIL KREDIT PADA LPD**

**(Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan Ubud,
Kabupaten Gianyar)**

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 10 bulan Agustus tahun 2022

PANITIA PENGUJI


KETUA:

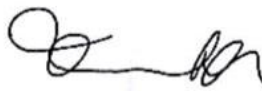



I Made Ariana, SE., M.Si., Ak
NIP. 19680413 199303 1 002

ANGGOTA:

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**


2. Made Dana Saputra, SE., M.Ak
NIP. 19760324 200912 1 001


3. Drs. I Nyoman Sukra, M.Hum
NIP. 19621219 199303 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Politeknik Negeri Bali. Dalam penulisan skripsi ini, tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Sudana, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cening Ardina, SE., M.Agb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan (D4) Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Ariana, SE., M.Si., Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu I Gusti Agung Oka Sudiadnyani, SE., M.Si., Ak, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pihak perusahaan LPD Desa Adat Padangtegal yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam menyusun skripsi ini.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya bidang ilmu akuntansi.

Badung, 03 Agustus 2022

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Pikir dan Konseptual.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian	33
D. Variabel Penelitian dan Definisi	35
E. Teknik Instrumen Pengumpulan Data	37
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Hasil Penelitian	49
B. Hasil Uji Hipotesis	66
C. Pembahasan.....	75
D. Keterbatasan Penelitian	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Implikasi.....	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Rencana Kerja & Realisasi Pinjaman LPD Desa Adat Padangtegal Tahun 2019-2021	3
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	33
Tabel 4.1 Data Distribusi Penyebaran Kuisisioner	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan	52
Tabel 4.6 Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Suku Bunga	53
Tabel 4.7 Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Prosedur Kredit	54
Tabel 4.8 Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.9 Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	63
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.18 Nilai F-hitung dan Nilai Signifikansi	68
Tabel 4.19 Nilai T-hitung dan Nilai Signifikansi	70

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	27
Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	62
Gambar 4.2 Uji F	69
Gambar 4.3 Uji t Suku Bunga Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit	71
Gambar 4.4 Uji t Prosedur Kredit Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit	73
Gambar 4.5 Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit	74



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Izin Penyebaran Kuisisioner
- Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3: Identitas Responden
- Lampiran 4: Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner
- Lampiran 5: Data Ordinal dan Interval
- Lampiran 6: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7: Hasil Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 8: Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9: Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10: Uji Hipotesis
- Lampiran 11: Data R Tabel
- Lampiran 12: Data T Tabel
- Lampiran 13: Data F Tabel



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Negara Indonesia, tidak sedikit pelaku usaha yang sangat memerlukan dana sebagai modal menjalankan usahanya. Penduduk Indonesia rata-rata menggeluti sektor perdagangan dengan skala mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sebagai mata pencahariannya. Oleh karena itu, dibutuhkan lembaga keuangan yang bisa menopang perkembangan dan peningkatan perekonomian masyarakat. Namun, akibat terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal, maka telah terbentuk lembaga keuangan mikro baik bank maupun non bank.

Khususnya di Bali, Pemerintah Provinsi Bali mendirikan sebuah lembaga keuangan mikro non bank dengan kegiatan simpan pinjam dan berada di tingkat desa yang dikenal dengan Lembaga Perkreditan Desa (LPD), kegiatan operasional LPD diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 dan Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017. LPD memiliki beberapa keunikan yakni didirikan atas asas kekeluargaan dan menjadikan aturan desa adat sebagai dasar hukumnya yang merupakan manifestasi ajaran agama leluhurnya, yakni Agama Hindu.

Salah satu LPD yang berada di Bali adalah LPD Desa Adat Padangtegal yang berlokasi di Kecamatan Ubud. LPD disana menyediakan fasilitas kredit dalam salah satu programnya untuk meningkatkan perekonomian masyarakat

desa adat, misalkan untuk permodalan usaha UMKM dan upacara keagamaan. Suku bunga kredit usaha yang diterapkan oleh LPD Desa Adat Padangtegal adalah sebesar 24% per tahun dan 2% per bulan. Beberapa perbandingan suku bunga dengan lembaga keuangan lainnya, yakni PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali menerapkan suku bunga sebesar 7,22% untuk kredit mikro berdasarkan suku bunga dasar kredit (SBDK) (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Salah satu lembaga keuangan mikro yakni BPR. Salah satu BPR terbesar yang ada di Bali yakni BPR Lestari, menerapkan suku bunga kredit multiguna sebesar 14,25% untuk kredit dengan jangka waktu 1-5 tahun (BPR Lestari, 2022). Selain BPR, koperasi juga merupakan lembaga keuangan mikro. Salah satu koperasi yang ada di Bali yakni koperasi simpan pinjam Swastiastu di Singaraja dinobatkan sebagai koperasi berprestasi tingkat nasional dan koperasi ini menerapkan suku bunga kredit usaha sebesar 1,25% per bulan (Kopdit Swastiastu, 2022).

Kredit juga merupakan sumber pendapatan utama bagi LPD guna kesinambungan usahanya, sehingga LPD harus senantiasa menjaga kualitas kreditnya dan kredit yang disalurkan senantiasa dapat memenuhi targetnya. Berdasarkan laporan rencana kerja dan realisasi pinjaman yang diberikan pada LPD Desa Adat Padangtegal tahun 2019-2021 ditemukan hasil yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Perkembangan Rencana Kerja & Realisasi Pinjaman
LPD Desa Adat Padangtegal
Tahun 2019-2021

Tahun	RK Pinjaman	Realisasi Pinjaman	Persentase Pencapaian
2019	Rp215.491.179.000	Rp204.292.906.000	-5,20%
2020	Rp245.413.504.000	Rp247.463.025.000	0,84%
2021	Rp261.239.225.000	Rp242.711.207.000	-7,09%

Sumber: Perkembangan RK & Realisasi LPD Desa Adat Padangtegal, tahun 2019 s.d. 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa penyaluran kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019, realisasi pinjaman yang diberikan belum memenuhi target sesuai dengan rencana kerja yang diperhitungkan dan pencapaian realisasi pinjaman paling rendah terjadi pada tahun 2021 yakni sebesar -7,09%. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kredit yang disalurkan, sangat dibutuhkan terobosan strategi untuk memperoleh pangsa pasar yang baru. Maka dari itu, LPD Desa Adat Padangtegal memerlukan suatu inovasi atau upaya-upaya yang dapat menambah daya tarik nasabah khususnya menarik minat dalam mengambil kredit. Dalam usaha untuk memenuhi minat ini, dirasa penting jika mengetahui faktor yang dapat menarik minat nasabah mengambil kredit.

Pengertian minat menurut Ganie (2020) adalah ketertarikan pada suatu hal tanpa ada paksaan atau perintah dari orang lain. Minat didahului dengan informasi terhadap suatu objek (kognisi), selanjutnya akan timbul perasaan seperti senang, tertarik pada objek tersebut (emosi) dan tindak lanjut dari informasi dan perasaan tersebut yaitu adanya kemauan (konasi) (Ganie, 2020).

Dalam penelitian ini, minat nasabah dalam mengambil kredit yakni kecondongan atau keinginan nasabah sebelum nasabah memutuskan untuk mengambil kredit.

Faktor yang harus diperhatikan dalam memenuhi minat nasabah untuk mengajukan kredit di lembaga keuangan tertentu adalah besar suku bunga. Hal ini dikarenakan suku bunga kredit adalah balas jasa yang diterima oleh bank karena menjual produknya atau bunga yang dibayarkan debitur kepada bank (Mahesa dan lain-lain, 2021). Suku bunga kredit merupakan faktor yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat sebelum pengajuan kredit karena semakin tinggi suku bunga kredit maka semakin tinggi tingkat pengembalian pinjaman sehingga akan menurunkan minat masyarakat dan hal ini terjadi karena keterbatasan pendapatan yang dimiliki masyarakat (Tjoe dan lain-lain, 2020). Hasil penelitian Pratiwi & Adriati (2020) membuktikan jika suku bunga kredit mampu mempengaruhi penyaluran kredit.

Sebelum kredit direalisasikan kepada debitur, lembaga keuangan menerapkan beberapa tahapan yang harus diikuti debitur. Persyaratan untuk dukungan yang mudah dan sederhana menyebabkan klien cenderung memilih kredit ke lembaga yang menyediakan persyaratan yang mudah. Prosedur kredit adalah langkah-langkah dalam proses penyaluran kredit yang harus dipenuhi oleh nasabah (Huda dan lain-lain, 2019). Prosedur kredit diartikan sebagai salah satu usaha yang diterapkan lembaga keuangan untuk mengantisipasi bahaya yang timbul dari pemberian kredit. Langkah-langkah dalam penyaluran kredit dimulai dari tahap penyusunan perencanaan perkreditan, proses pemberian

keputusan kredit, penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, pengesahan pembayaran serta manajemen kredit (Kuncoro, 2014). Penelitian oleh Saputra (2017) membuktikan prosedur kredit memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit.

Selain suku bunga dan prosedur kredit yang menjadi pertimbangan nasabah sebelum pengajuan kredit, kualitas pelayanan juga menjadi hal yang dipertimbangkan nasabah. Pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan orang lain sebagai suatu pemenuhan kebutuhan. Menurut Tjiptono (2017), ada lima kriteria kualitas pelayanan agar suatu pelayanan dapat dikatakan baik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penyebab nasabah memutuskan untuk mengambil kredit adalah kualitas pelayanan yang baik. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas baik jika lembaga tersebut melayani konsumen melebihi harapan mereka. Menurut Firmansyah & Haryanto (2019), kualitas pelayanan adalah upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mengimbangkan harapan konsumen melalui optimalisasi produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Hasil penelitian Huda dan lain-lain (2019) serta Saputra (2017) membuktikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dalam pengambilan kredit.

Penelitian sebelumnya mengenai minat nasabah sudah banyak dilaksanakan namun masih terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian. Marlius (2021) melakukan penelitian dengan kesimpulan yakni suku bunga memiliki pengaruh positif & signifikan terhadap keputusan menggunakan kredit KUR.

Sedangkan hasil yang berbeda dari penelitian Suprpto & Puryandani (2020) bahwa, tingkat suku bunga memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Menurut Astrawan dan lain-lain (2020), keputusan nasabah dalam mengambil kredit juga dipengaruhi oleh prosedur penyaluran kredit dan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2017) menyatakan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil kredit. Namun hasil berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) menyatakan bahwa prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Menurut Saputra (2017), faktor pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan mengambil kredit. Hal yang sama juga dikemukakan dalam penelitian Astrawan dan lain-lain (2020). Namun terdapat hasil berbeda dari penelitian Sirma (2020), bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap minat beli fasilitas pembiayaan modal usaha.

Selain adanya inkonsistensi penelitian terdahulu, penelitian juga dilakukan karena melihat kesempatan untuk melakukan ekspansi penelitian terdahulu. Chrisanti & Saryadi (2017) melaksanakan penelitian dengan kesimpulan bahwa suku bunga, kualitas pelayanan, dan pendapatan usaha berkontribusi sebesar 36,3% terhadap keputusan mengambil kredit. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sisa sebesar 63,7% dipengaruhi oleh faktor lain dan dalam penelitian ini menggunakan variabel berbeda yakni prosedur kredit. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ganie (2020) menunjukkan bahwa faktor lokasi, produk, harga, promosi, orang, proses, dan bukti fisik

berkontribusi sebesar 40,5% terhadap minat nasabah pada KPR sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian yang dilakukan oleh Adirna (2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur kredit berkontribusi sebesar 53,2% terhadap keputusan pengambilan kredit dan sisanya 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan adanya celah untuk dipengaruhi oleh faktor lain maka celah tersebut merupakan kesempatan yang dapat digunakan untuk mengembangkan model dari penelitian terdahulu.

Berdasarkan permasalahan dan *research gap* maka penelitian ini diangkat dengan judul “Pengaruh Suku Bunga, Prosedur Kredit, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada LPD (Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Padangtegal, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar)”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah suku bunga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud?
2. Apakah prosedur kredit berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud?
4. Apakah suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah upaya untuk memfokuskan lingkup permasalahan yang terlalu luas agar penelitian lebih terarah. Batasan penelitian ini yaitu memfokuskan pada permasalahan minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud sehingga penelitian ini fokus mengenai suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk membuktikan pengaruh suku bunga terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud.
- b. Untuk membuktikan pengaruh prosedur kredit terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud.
- c. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud.
- d. Untuk membuktikan pengaruh suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mendukung penerapan teori dan konsep yang diperoleh selama perkuliahan terkait pengaruh suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal Kecamatan Ubud serta dapat meningkatkan wawasan pemahaman pengetahuan melalui berbagai hasil penelitian. Penelitian ini diharapkan memberikan suatu gambaran dan informasi untuk mendukung penelitian berikutnya.

b. Manfaat Praktis

Berikut merupakan manfaat praktis dari penelitian ini.

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan mahasiswa mengenai pengaruh suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit serta sebagai bahan perbandingan dalam pengaplikasian teori selama perkuliahan.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan acuan kepustakaan dan sebagai bahan kajian untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin menganalisis mengenai faktor-faktor yang

memberikan pengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit.

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan bahan masukan kepada pihak LPD Desa Adat Padangtegal dalam menentukan faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit sehingga dapat membentuk upaya-upaya yang dapat menambah daya tarik khususnya menarik minat dalam mengambil kredit.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan diolah dengan program *IBM SPSS Statistics* 26.0. Sampel yang digunakan adalah nasabah kredit LPD Desa Adat Padangtegal tahun 2021 sejumlah 83 debitur. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Suku bunga (X1) berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit (Y), yang dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} -2,952 < -t_{tabel} -1,664$ dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$.
2. Prosedur kredit (X2) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit (Y), yang dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,484 > t_{tabel} 1,664$ dengan tingkat signifikansi $0,015 < 0,05$.
3. Kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit (Y), yang dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 7,045 > t_{tabel} 1,664$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Suku bunga (X1), prosedur kredit (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit (Y) yang dapat dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 140,117 > F_{tabel} 2,72$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

B. Implikasi

Adapun implikasi dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Implikasi Teoritis

- a. Hasil analisis data membuktikan bahwa suku bunga berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal. Hal ini berarti bahwa suku bunga memiliki kekuatan dalam memperkecil minat nasabah dalam mengambil kredit. Apabila suku bunga kredit meningkat maka minat nasabah dalam mengambil kredit akan menurun.
- b. Hasil analisis data membuktikan bahwa prosedur kredit berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal. Apabila prosedur kredit yang diterapkan semakin baik maka mampu untuk meningkatkan minat nasabah dalam mengambil kredit.
- c. Hasil analisis data membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan meningkatkan minat nasabah dalam mengambil kredit.
- d. Hasil analisis data membuktikan bahwa suku bunga, prosedur kredit, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil kredit pada LPD Desa Adat Padangtegal dengan kontribusi pengaruh sebesar 83,6%.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran atau sumbangan pikiran bagi pihak LPD Desa Adat Padangtegal mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat dalam mengambil kredit agar ke depannya dapat dijadikan pertimbangan dalam membentuk upaya-upaya yang dapat menambah daya tarik khususnya menarik minat dalam mengambil kredit dengan harapan realisasi penyaluran kredit dapat mencapai target sesuai rencana kerja yang ditetapkan LPD Desa Adat Padangtegal.

C. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu memperluas model penelitian dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah dalam mengambil kredit karena tidak menutup kemungkinan bahwa penelitian yang menggunakan lebih banyak variabel dapat memberikan kesimpulan yang lebih baik. Populasi penelitian diharapkan diperluas untuk mengoptimalkan penelitian selanjutnya.

2. Bagi LPD Desa Adat Padangtegal

LPD Desa Adat Padangtegal diharapkan mengutamakan prosedur kredit yang diterapkan. Berdasarkan prosedur pemberian kredit yang diterapkan LPD Desa Adat Padangtegal secara garis besar sudah sesuai dengan prosedur kredit secara umum oleh badan hukum menurut Kuncoro (2014). Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai prosedur kredit, skor rata-rata terendah diperoleh pada pernyataan yang menunjukkan bahwa

prosedur kredit yang diterapkan LPD Desa Adat Padangtegal tidak terbelit-belit, sehingga alangkah baiknya LPD Desa Adat Padangtegal menerapkan prosedur kredit yang memudahkan calon debitur tanpa mengesampingkan prinsip kehati-hatian yang meliputi *character, capacity, capital, collateral*, dan *condition*. Pinsip 5C tersebut akan berpengaruh terhadap perjanjian kredit yang akan dibuat dengan debitur.

Selanjutnya, LPD Desa Adat padangtegal diharapkan memperhatikan suku bunga kredit yang diterapkan baik dari segi besaran suku bunga agar tidak memberatkan nasabah serta nasabah dapat memilih jenis kredit yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai suku bunga, skor rata-rata terendah diperoleh pada pernyataan yang menunjukkan bahwa besaran suku bunga kredit relatif tidak memberatkan nasabah, sehingga alangkah baiknya LPD Desa Adat Padangtegal menerapkan suku bunga kredit yang terjangkau dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis untuk menjadi suatu daya tarik dalam menumbuhkan minat mengambil kredit.

Berdasarkan observasi, LPD Desa Adat Padangtegal telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik yang dapat dilihat dari tidak adanya komplain mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Namun berdasarkan hasil jawaban responden mengenai kualitas pelayanan, skor rata-rata terendah diperoleh pada pernyataan yang menunjukkan bahwa karyawan memberikan empati atau perhatian terhadap keluhan nasabah, sehingga alangkah baiknya LPD Desa adat padangtegal dapat membentuk

budaya kerja yang berempati yang salah satunya dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang bisa membentuk loyalitas dan membentuk citra positif bagi LPD Desa Adat Padangtegal. Dalam membentuk budaya kerja yang berempati hendaknya dapat melakukan pelatihan SDM untuk memaksimalkan kualitas SDM, mengembangkan standar perilaku secara tertulis sebagai nilai-nilai, seperti wajib senyum, sapa, salam kepada nasabah, dan lainnya. Selain itu, dalam menjaga kinerja karyawan alangkah baiknya terdapat motivasi dan apresiasi yang diberikan serta melakukan evaluasi penilaian kinerja secara berkala.



DAFTAR PUSTAKA

- Adirna, I. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/172251>
- Amira, T. D. (2018). *Efektivitas Word Of Mouth Terhadap Minat Nasabah Dalam Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Di Bank Syariah*.
- Astrawan, I. K., Suamba, I. K., & Sarjana, I. D. G. R. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Kredit di LPD Desa Adat Pujungan, Kecamatan Pupuan, Kabupaten Tabanan*. 9(1).
- BPR Lestari. (2022). *Suku Bunga Kredit*. <https://bprlestari.com/suku-bunga/suku-bunga-kredit>
- Chrisanti, Y. M., & Saryadi. (2017). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah Bni Kcu Undip Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(024), 1–10.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (A. Fauzi (ed.)). Duta Media Publishing. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kualitas_Jasa/gdf7DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Ganie, D. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Kpr Pada Pt Bni Cabang Tanjung Redeb*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Govinda, K., Purnamawati, I. G. A., & Kurniawan, P. S. (2020). *Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Dengan Pelayanan Dan Prosedur Kredit Sebagai Variabel Moderating*. 11.
- Hasibuan, M. S. P. (2015). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Bumi Aksara.
- Huda, B., Sukidin, S., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1). <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>
- Izza, N. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Pengambilan KUR Pada PT. Bank Mandiri Persero Tbk KCP Pallangga*.

- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2016). Pengantar Manajemen Keuangan (Introduction to Financial Management). In Kasmir (Ed.), *Prenada Media*. Kencana. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Manajemen_Keuangan/W9ADwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=istilah kredit&pg=PA252&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Manajemen_Keuangan/W9ADwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=istilah%20kredit&pg=PA252&printsec=frontcover)
- Kopdit Swastiastu. (2022). *Koperasi Kredit Swastiastu Singaraja*. <http://www.kopditswastiastu.co.id/index.php/produk/2/Pinjaman>
- Kredit Multiguna BPR Lestari 2022*. (2022). <https://www.idekredit.com/kredit-multiguna-bpr-lestari/>
- Kuncoro, M. (2014). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. PT. Gramedia Pustaka.
- Lee, N. R., & Kotler, P. (2019). *Social Marketing-Behavior Change for Social Good*. SAGE Publications. https://www.google.co.id/books/edition/Social_Marketing/2T9_DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Mahesa, I. P. R. W. N., Kepramareni, P., Apriada, I. K., & Permanasukma, M. L. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Kecamatan Abiansemal , Kabupaten Badung*.
- Marlius, D. (2021). Keputusan Nasabah KUR Dilihat dari Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang. *Jurnal Pundi*. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.301>
- Maulana, A. (2017, July). *TEORI YANG BIASA DIGUNAKAN UNTUK MENGUKUR PERILAKU KONSUMEN – Theory of Planned Behaviour*. <https://bbs.binus.ac.id/gbm/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-planned-behaviour/>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022, June). *Suku Bunga Dasar Kredit*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Suku-Bunga-Dasar.aspx>
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Lembaga Perkreditan Desa, (2017).
- Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017, (2017).
- Pratiwi, N. M. D., & Adriati, I. G. A. W. (2020). Dampak Penurunan Suku Bunga Kredit terhadap Penyaluran Kredit di LPD Kuta Saat Pandemi Covid-19. *Widya Manajemen*, 2(2), 81–87. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i2.909>

- Putri, G. A. K. (2020). *Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Tahun 2019*.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik Dengan SPSS 24*. PT. Alex Media Komputindo.
- Saputra, S. H. (2017). *Pengaruh Pelayanan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Pada Pengusaha Gerabah*.
- Sirma, R. P. E. (2020). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Physical Evidence Terhadap Minat Beli Pada Produk Pembiayaan Modal Usaha Di Perbankan Syariah*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan*. CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sunariyah. (2014). *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal* (6th ed.). UPP STIM YKPN.
- Suprpto, E., & Puryandani, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.71>
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik* (3rd ed.). Penerbit ANDI.
- Tjoe, A. M., Kartika, D., & Fidela. (2020, January 15). *Suku Bunga dan Permintaan Kredit dalam Perbankan – Management*. BINUS University. <https://bbs.binus.ac.id/management/2020/01/suku-bunga-dan-permintaan-kredit-dalam-perbankan/>
- Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, (1998). [http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM_0.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU_NO_39_TAHUN_1999_HAM_0.pdf)
- Utama, M. S. (2016). *Buku Ajar Aplikasi Analisis Kuantitatif*. C.V. Sastra Utama.