

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

SKRIPSI



Oleh:

Dewi Sartika

200810088

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2024

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

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana



Oleh:

Dewi Sartika

200810088

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dewi Sartika
Npm : 200810088
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
PRSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT NASABAH BPR
KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 7 Juli 2024



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

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana

Oleh :

Dewi Sartika

200810088

Telah disetujui oleh pembimbing pada

Tanggal seperti tertera dibawah ini

Batam, 18 Juli 2024



Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh literasi keuangan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan prosedur kredit (X3) terhadap keputusan kredit (Y). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan langsung dari sumbernya. Populasi penelitian ini adalah nasabah BPR Barelang Mandiri dan BPR Dana Makmur yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kota Batam pada tahun 2023, dengan jumlah sampel sebanyak 340 orang. Hasil penelitian menggunakan uji t menunjukkan literasi keuangan tak berpengaruh signifikan secara parsial pada keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Sementara itu, kualitas pelayanan serta prosedur kredit berpengaruh secara parsial pada keputusan kredit tersebut. Analisis juga menunjukkan bahwa uji F pada ketiga variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh signifikan pada keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,295 ataupun 29,5%, yang mengindikasikan bahwa literasi keuangan, kualitas pelayanan, serta prosedur kredit menjelaskan 29,5% variasi keputusan kredit, sedangkan selebihnya 70,5% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci : Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Keputusan Kredit

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of financial literacy (X1), service quality (X2), and credit procedures (X3) on credit decisions (Y). The method used is a quantitative approach with a survey method, where data is collected directly from the source. The population of this study were customers of BPR Barelang Mandiri and BPR Dana Makmur registered with the Financial Services Authority (OJK) of Batam City in 2023, with a sample size of 340 people. The results of the study using the t test show that financial literacy has no significant effect partially on the credit decisions of BPR customers in Batam City. Meanwhile, service quality and credit procedures partially affect the credit decision. The analysis also shows that the F test on the three independent variables simultaneously has a significant effect on the credit decisions of BPR customers in Batam City. The coefficient of determination Adjusted R Square is 0.295 or 29.5%, which indicates that financial literacy, service quality, and credit procedures explain 29.5% of the variation in credit decisions, while the remaining 70.5% is influenced by other variables.

Keywords: Financial Literacy, Service Quality, Credit Procedures, Credit Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang sudah memberi seluruh rahmat serta karunianya, hingga penulis mampu menuntaskan pelaporan tugas akhir yang ialah satu diantara syarat guna menuntaskan Program S1 di Prodi Akuntansi Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sebab itu, kritik serta saran yang bersifat membangun hendak penulis terima senang hati. Bersama semua keterbatasannya, penulis sadar juga skripsi ini tak hendak terwujudkan tiada bantuan, pembimbingan, dan dorongan dari beragam individu. Untuk itu, bersama semua kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih pada:

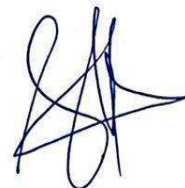
1. Rektor UPB Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Prodi Akuntansi Bapak Ronald Wandra, B.AF., M.Com.
4. Sekretaris Prodi Akuntansi Ibu Neni Marlina Br. Purba., S.Pd., M.Ak
5. Bapak Vargo Christian L.Tobing, S.E., M.Ak. sebagai pembimbing skripsi di prodi akuntansi UPB.
6. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Dian Efriyenti, S.E.,M.Ak
7. Dosen dan Staff UPB
8. Pimpinan dan Seluruh Staff BPR Barelang Mandiri, BPR Dana Makmur Batam yang sudah memberi izin pada penulis guna melaksanakan penelitian di instansi itu.
9. Kedua orang tua, papaku tercinta Bapak Raden Murdan dan Mamaku tersayang Ibu Yusma yang sudah membesarkan , merawat mendidik dan

selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan kekuatan bagi peneliti untuk terus belajar dan tetap kuat dalam menghadapi situasi apapun.

10. Teristimewa kakak-kakakku dan adik-adikku yang telah memberikan perhatian dan kasih sayangnya selama ini (Andi, Susi Neni, Paruk, Fitri, Riza, Maya, Ririn, Salsa, Ulfa, Jemi, Irfan, Astrid, Atika) dan juga kepada seluruh keluarga besar.
11. Seluruh teman seperjuangan program studi akuntansi Angkatan 2020 yang telah mendukung penulis serta terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung diantaranya (Lia, Sovia, Karin, Mareta dan Yohana).
12. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan moral.
13. Dan yang terakhir tidak lupa penulis ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada diri sendiri yang sudah berjuang, bertahan, memaafkan, mengikhhlaskan,, menerima dan tidak menyerah hingga saat ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 7 Juli 2024



Dewi Sartika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	iii
ABSTARACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Theory Decision Making.....	13
2.1.2 Literasi Keuangan	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Prosedur Kredit	22
2.1.5.Keputusan Pengambilan Kredit.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.3.1 Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Kredit Nasabah Di BPR	36
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kredit Nasabah Di BPR	37
2.3.3 Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Nasabah Di BPR....	38
2.3.4 Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit nasabah di BPR	39

2.4	Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Desain Penelitian	41
3.2	Operasional Variabel	42
3.2.1	Variabel Independen (X)	43
3.2.1	Variabel Dependen (Y)	46
3.3	Populasi dan Sampel	49
3.3.1	Populasi	49
3.3.2	Sampel	51
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Teknik Analisis Data	54
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.6.2	Uji Instrumen.....	56
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	59
3.6.4	Uji Heterokedastisitas	60
3.6.5	Uji Regresi Linear Berganda	61
3.6.6	Uji Hipotesis.....	63
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	69
3.7.1	Lokasi Penelitian	69
3.7.2	Jadwal Penelitian	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		72
4.1	Hasil Penelitian	72
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.2	Identitas Responden	72
4.1.3	Deskripsi Data Penelitian	76
4.1.4	Analisis Data	87
4.1.5	Uji Instrumen.....	88
4.1.5	Uji Asumai Klasik	90
4.1.6	Uji Regresi Linear Berganda	95
4.1.7	Uji Parsial	98
4.2	Pembahasan	102
4.2.1	Literasi Keuangan Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Keputusan Kredit.....	102
4.2.2	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kredit .	104
4.2.3	Prosedur Kredit Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kredit.....	105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	112
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Grafik <i>Bell Shaped Curve</i>	84
Gambar 4.2 Grafik <i>P-Plot Standarized</i>	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Studi Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden	54
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	70
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Respondent Terhadap Literasi Keuangan	77
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Terhadap Prosedur Kredit	83
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Terhadap Keputusan Kredit.....	85
Tabel 4.8 Hasil Penganalisisan Deskriptif.....	88
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitasi	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliability.....	90
Tabel 4.11 Tabel Kolmogrov Smirnov.....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearity	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisity.....	95
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	96
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial.....	98
Tabel 4.16 Hasil Pengujian F	100
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Determinasi	101

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	55
Rumus 3.2 Uji Validitas	59
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	61
Rumus 3.4 Uji Regresi Liner Berganda	64
Rumus 3.5 DF.....	64
Rumus 3.6 T Tabel	64
Rumus 3.7 T Hitung	65
Rumus 3.8 Uji F	67