

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Theory Decision Making*

Studi yang dilakukan ini dengan berdasarkan dengan Teori Pengambilan Keputusan atau (*Theory Decision Making*). *Theory decision making* ialah sebuah proses mengenai pemilihan suatu alternatif yang dihasilkan terhadap pandangan kedepan, dengan pemilihan sebuah alternatif dari berbagai alternatif yang tersedia. Terdapat beberapa pandangan-pandangan terkait penentuan ketetapan dari para ahli yakni;

1. George R. Terry mengemukakan jika penentuan ketetapan ialah proses penentuan antara pilihan tingkah (perilaku) tertentu diantara pilihan yang tersedia.
2. Sondang P.Siagian mengemukakan jika proses pengambilan keputusan ialah sebuah proses dalam melakukan pendekatan yang terstruktur mengenai hakikat keputusan yang akan dihadapi dan melakukan Tindakan yang dianggap yang paling tepat.
3. James A.F. Stoner mengemukakan jika proses dalam pengambilan keputusan ialah Langkah yang diambil dalam mengambil sebuah Tindakan sebagai salah satu cara dalam memecahkan suatu masalah yang dihadapi

Pengambilan keputusan (*decision making*) merupakan salah satu cara yang digunakan dalam melakukan proses penilaian serta memilih salah satu pilihan dari beberapa pilihan yang ada. Pengambilan keputusan ditetapkan atau dirumuskan setelah melakukan beragam proses atau hitungan secara rasional serta tinjauan dari beberapa alternatif yang ada. Sebelum merumuskan kesimpulan adanya beberapa Langkah atau proses yang akan dihadapi oleh si pengambil keputusan. Langkah atau proses ini dapat diantaranya yaitu, rekognisi (pengetahun) permasalahan dasar, menyediakan beberapa pemilihan alternatif dan melakukan proses pengambilan keputusan yang tepat (Febriansah & Meiliza, 2020)

Teori Simon (1960) pada studi literatur yang dilakukan oleh (Hafizhudin R & Afriansyah H, 2019) menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan terbagi menjadi 4 tahapan diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Kecerdasan (*Intelligence*), ialah kemampuan dalam melakukan pengumpulan data serta informasi dalam proses pengindentifikasian masalah.
2. Perencanaan (*Design*), ialah proses dalam perumusan masalah serta merancang sesuatu sebagai pilihan untuk menanggulangi masalah.
3. Proses (*Choice*), ialah proses dalam memilih Tindakan atau keputusan dari beberapa pilihan keputusan yang ada.
4. Melaksanakan (*Implementation*), ialah proses atau tidakan menjalankan dari keputusan yang telah diambil serta melakukan evaluasi hasilnya.

Keputusan dalam melakukan pengambilan kredit ialah proses dimana nasabah memilih salah satu dari beragam opsi yang tersedia setelah melalui serangkaian tahap serta pertimbangan beragam faktor yang memengaruhinya. Hal ini penting dilalui sebelum nasabah benar-benar melakukan pengajuan kredit, dengan tujuan untuk menghindari masalah di masa mendatang dan memastikan kredit yang dipilih sesuai dengan harapan nasabah. Proses pengambilan keputusan ini melibatkan analisis, pertimbangan, dan simulasi berbagai alternatif solusi melalui perhitungan yang teliti. (Prastyawan & Lestari, 2019). Pendekatan dari *Theory Decision Making* atau teori pengambilan keputusan in berhubungan dengan kualitas pelayanan, di mana dengan memmberikan pelayanan yang baik oleh lembaga perbankan maka akan menjadi pertimbangan bagi nasabah saat akan melakukan pengambilan keputusan kredit..

2.1.2 Literasi Keuangan

Literasi keuangan mencakup berbagai kemampuan serta pengetahuan tentang keuangan dalam hal ini memungkinkan seseorang mampu melakukan pengelolaan keuangan dalam meningkatkan kesejahteraannya. Tingkat pengetahuan keuangan masyarakat tercermin dalam tingkat literasi keuangan mereka. Semakin tinggi literasi keuangan seseorang maka akan semakin akurat keputusan yang akan diambil dalam memilih produk keuangan, terutama terkait dengan kredit, serta akan mampu mengurangi risiko keuangan yang mungkin terjadi (Darmawan & Fatiharani, 2019).

2.1.2.1 Dimensi Literasi Keuangan

Menurut *Chen dan Volve* dimensi literasi keungan terbagi menjadi bagian dalam penelitian (Putri & Lestari, 2019) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan, meliputi pemahaman tentang keuangan, termasuk bagaimana cara mengelola pendapatan, pengeluaran, dan pemahaman konsep dasar mengenai keuangan pribadi seseorang.
2. Tabungan, ialah simpanan dalam bentuk uang yang tersedia di bank yang mana proses penarikannya cuman dapat dilakukan berdasarkan syarat dan ketentuan yang tersedia.
3. Asuransi, ialah sebuah perjanjian yang dilakukan antara kedua belah pihak diantaranya ialah pihak perusahaan penyedia asuransi dan pihak pemegang polis yang mana ialah dasar dalam penerima premi untuk perusahaan asuransi
4. Investasi, ialah sebuah komitmen saat ini terhadap keuangan ataupun sumber daya lainnya dengan harapan dapat mendapatkan hasil dimasa mendatang.

2.1.2.2 Sikap Keuangan

Sikap keuangan berhubungan antara tujuannya keuangan dan penyusunannya keuangan secara pribadi. Dalam hal ini sikap dari keuangan terlihat darinya 6 konsep keuangan diantaranya (Gahagho et all, 2021):

1. Pikiran (*Obsession*), hal ini terlihat melalui cara berpikir individu terhadap keuangan serta pandangan terhadap masa yang akan datang tentang pengelolaan keuangan yang baik.
2. Kekuatan (*Power*), hal ini dilihat dalam diri seseorang yang memperlakukan keuangan sebagai salah satu alat dalam melakukan pengendalian orang lain dan yang menurutnya dalam hal ini uang dapat dijadikan sebagai alat untuk melakukan pemecahan masalahnya.
3. Usaha (*Effort*), hal ini dapat di lihat dalam diri seseorang yang menganggap pantas untuk mempunyai uang dari pekerjaan yang dilakukan

4. Keadaan (*Inadequacy*), hal ini dapat diperhatikan dalam diri seseorang yang selalu beranggapan kurang memiliki uang.
5. Kemampuan (*Retention*), hal ini dapat diperhatikan dalam diri seseorang yang mempunyai kecenderungan tidak ingin membuang-buang uang.
6. Keamanan (*Security*), hal ini dapat diperhatikan dalam diri seseorang yang sangat kulot terhadap keuangan, contohnya beranggapan jika menyimpan uang sendiri lebih baik tanpa perlu ditabung di bank ataupun melakukan investasi.

2.1.2.3 Tujuan literasi keuangan sesuai dengan aturan dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Nomor 76/ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.07/ Tahun 2016 tentang meningkatkan pengetahuan terhadap jasa keuangan (Andriyani P & sulistyowati A, 2021) antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu cara dalam melakukan peningkatan dari kualitas keuangan pribadi seseorang
2. Sebagai salah satu cara dalam melakukan peningkatan sikap dan perilaku individu didalam mengelola keuangannya.

2.1.2.4 Indikator Literasi Keuangan

Indikator literasi keuangan yang diidentifikasi oleh Tsalitsa & Rachmansyah (2016), seperti yang dikutip dalam penelitian Nitawati et al. (2020), memberikan landasan penting dalam memahami seberapa baik individu dapat mengelola dan memahami konsep keuangan mereka. Pertama, pengetahuan tentang konsep keuangan mencakup pemahaman tentang berbagai aspek keuangan seperti tabungan, investasi, dan pengelolaan utang. Kemampuan untuk berkomunikasi

tentang konsep keuangan juga penting karena memungkinkan individu untuk berdiskusi dan meminta saran tentang masalah keuangan mereka dengan orang lain.

Kemampuan untuk mengelola keuangan pribadi menjadi kunci dalam mengatur pendapatan dan pengeluaran sehari-hari dengan cara yang efektif dan berkelanjutan. Hal ini mencakup budgeting, pengelolaan utang, dan perencanaan keuangan jangka pendek dan panjang. Kemampuan dalam membuat keputusan keuangan mencerminkan kemampuan individu untuk mengambil keputusan yang tepat terkait dengan keuangan mereka, termasuk memilih produk atau layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka.

Keyakinan untuk membuat perencanaan keuangan di masa depan mencerminkan sikap positif dan kesiapan untuk merencanakan dan melaksanakan langkah-langkah keuangan yang akan mempengaruhi kondisi finansial jangka panjang mereka. Dengan memahami dan mengukur aspek-aspek ini, penelitian literasi keuangan dapat memberikan pandangan yang mendalam tentang tingkat kesiapan dan kemampuan individu dalam mengelola keuangan mereka sendiri. Hal ini juga memberikan landasan bagi pengembangan program-program pendidikan keuangan yang lebih efektif dan relevan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat secara keseluruhan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan dari sebuah emiten didalam proses memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, sesuai yang diinginkan oleh konsumennya. Sementara itu, Maulana berpendapat kualitas pelayanan sebagai aspek krusial yang perlu diprioritaskan bagi setiap perusahaan di era persaingan di pasar supaya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan

konsumennya dengan baik. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu langkah atau pendekatan pada konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang mereka harapkan.

(M.A.Cahyadi & I.P.G Diatmika 2021).

2.1.3.1 Unsur-Unsur Respek Pelayanan

Beragam unsur respek pelayanan terbagi menjadi lima berdasar pada pendapat Ibrahim (2008) didalam (Antonius along, 2020) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Keramahan dari kualitas pelayanan
2. Tingkat kepercayaan yang diberikan oleh konsumen kepada pihak perusahaan yang memiliki prinsip serta tolak ukur yaitu ketulusan dan adanya kejujuran dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan harapan konsumen.
3. Tersedianya lokasi yang mudah untuk di temukan serta kemudahan akses untuk dihubungi serta dapat dilakukan penilaian dengan baik.
4. Tersedianya fasilitas sarana serta prasarana yang memadai dan mudah untuk digunakan.
5. Terdapat kemampuan saat melakukan pelayanan berdasarkan harapna dan keinginan dari konsumen seperti (waktu, biayanya, kualitas, jumlah moral, terampil daya tanggapnya, keamanan dan komunikasi yang mudah untuk dimengerti).

2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adanya pnilaian yang kurang baik serta adanya ketidakpuasan dari nasabah akan mempengaruhi minat nasabah untuk memakai jasa yang ditawarkan pihak emiten. Tjiptono, 1998 didalam (Dewi *et all*,2019) sesuai dengan idikator milik

zeithhaml (1990:75) dimensi dari kualitas pelayanan terbagi jadi beberapa bagian diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan, mempunyai beberapa indikator yang meliputi, keinginan dalam membantu konsumen berdasarkan dengan yang telah dijanjikan kepada nasabah.
2. Daya tanggap, mempunyai beberapa indikator yang meliputi keinginan dalam membantu konsumen dalam dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk nasabah
3. Kompetensi, mempunyai beberapa indikator yaitu terdapatnya tuntutan, pemahaman serta keterampilan yang baik dari konsumen dalam proses pemberian pelayanan.
4. Mengakses, mempunyai beberapa indikator yaitu adanya kemudahan untuk menghubungi dan melakukan proses pendekatan.
5. Adanya Sikap sopan dan santun, terdapat beberapa indikator yaitu adanya sikap dan perilaku yang ramah, bersahabat dan tanggap terhadap konsumen yang ingin melakukan kontak secara pribadi.
6. Komunikasi, terdapat beberapa indikator diantaranya yaitu, kemauan dari pihak yang memberikan jasa dalam memberikan pelayanan serta keinginan untuk mendengarkan dan pandangan dari nasabah serta ketersediaan waktu untuk selalu memberikan informasi terbaru yang di butuhkan oleh nasabah.
7. Kredibilitas, terdapat beberapa indikator yaitu, adanya sikap jujur setiap melakukan upaya menarik kepercayaan dari konsumen.
8. Keamanan, terdapat beberapa indikator yaitu adanya jasa pelayanan yang di berikan dapat diberikan jaminan bebas dari bahaya serta resiko apapun.

9. Memahami serta mengetahui, terdapat beberapa indikator yaitu kemauan dalam melakukan berbagai cara untuk mengetahui yang menjadi kebutuhan dari konsumen.
10. Bukti fisik, terdapat beberapa indikator yaitu adanya fasilitas fisik, adanya alat, anggota, dan adanya komunikasi.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa indikator dari kualitas pelayanan (X2) hal ini dapat diukur memakai indikator (Cahyadi & Diatmika, 2021) diantaranya yaitu :

1. Bukti langsung atau *Tangibles*, mencakup fasilitas fisiknya, perlengkapannya, karyawan, serta sarananya berkomunikasi.
2. Keandalan ataupun *Reliability*, mencakup daya memberi layanan yang diperjanjikan secara segera, akurat, serta memuaskan.
3. Ketanggapan ataupun *Responsiveness*, mencakup kemauan karyawan guna memberi bantuan pada customer serta memberi layanan yang cepat.
4. Jaminan ataupun *Assurance*, meliputi ilmu, daya, kesopanan serta sifat yang bisa dipercayai dipunyai oleh karyawan, terbebas dari bahaya, dan risiko, serta bebas dari ragu-ragu.
5. *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, serta menaruh perhatian pribadi, dan paham akan kebutuhan para pelanggannya.

2.1.4 Prosedur Kredit

Menurut Hasibuan prosedur kredit ialah beragam langkahnya ataupun proses yang perlu dilalui nasabah didalam pendistribusian kredit. Prosedur kredit juga dapat berarti usaha perbankan didalam menurunkan taraf risiko pemberian kredit.

Sedangkan menurut Ira, prosedur kredit merupakan suatu kegiatan administratif yang menghubungkan antara satu individu dengan individu dalam beberapa departemen, yang bertujuan untuk menjamin penanganan transaksi perusahaan secara efisien serta secara terus-menerus. Berdasarkan pandangan para ahli, prosedur kredit yakni tahapan-tahapan yang dilalui lembaga keuangan, baik bank maupun LKBB, untuk memberikan layanan peminjaman kredit kepada nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam bidang keuangan.

2.1.4.1 Unsur -Unsur Kredit

Terdapat beberapa unsur didalam proses pemebrian kredit (Marwah afni syafira, 2022) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan, yaitu yang mana pihak pemberi kredit meyakini jika kredit yang telah diserahkan pada pihak nasabah baik berbentuk uang, barang, maupun jasa dapat diterima lagi oleh pihak kreditur pada jangka waktu yang sudah disetujui kedua belah pihak sebebelumnya.
2. Kesepakatan, yaitu berupa sebuah tanda tangan berupa hak serta kewajiban diantara pihak pemberi kredit dan pihak penerima kredit yang telah disepakati.
3. Risiko, merupakan suatu keadaan buruk karna adanya kredit yang tidak dapat kembali yang disebut sebagai kredit bermasalah.
4. Prestasi, merupakan sebuah bentuk apresiasi dari kreditur kepada debitur.
5. Adanya kreditur, kreditur ialah pihak yang meberikan uang, barang atau jasa guna dipinjam oleh pihak lain yang diharap mampu mendapatkan hasil dari kegiatan yang dilakukan.

6. Adanya debitur, debitur yakni pihak yang memerlukan uang, barang, jasa dan mampu untuk mengembalikannya pada jangka waktu yang menjadi kesepakatan bersama.

2.1.4.2. Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur ialah sebuah cara yang dilakukan guna untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang dirancang secara sistematis untuk mempermudah pekerjaan yang dilakukan. Oktaviani (2014) didalam Permana & yuliati (2022) berpendapat terdapat beragam prosedur dalam memberikan kredit diantaranya adalah:

1. Menentukan pasar yang menjadi sasaran (PS)
2. Menentukan kriterianya serta resiko yang mampu diterima
3. Menentukan prosedurnya saat memberikan keputusan kredit
4. Menentukan perjanjian dalam pemberian kredit
5. Mendokumentasikan beserta melakukan administrasinya kredit
6. Melakukan persetujuan untuk pencairan kredit

2.1.4.3 Indikator Prosedur Kredit

Terdapat beberapa indikator dari prosedur kredit (X3) dapat diukurkan menggunakan parameter dari (Utami,2019) didalam (Cahyadi & diatmika,2021) yaitu:

1. Realisasi Kredit, yaitu keyakinan nasabah hendak menerima perealisasi kredit selaras bersama yang sudah ditetapkan didalam perjanjian selama beragam syarat yang ada dapat dipenuhi.
2. Kemudahan Prosedur, sebuah kemudahan didalam mengajukan kredit dimana bank atau lembaga keuangan lain memberi kemudahan untuk

mengajukan kredit atau beragam syarat pengajuan kredit tidak mempersulit nasabahnya.

3. Kecepatan Pelaksanaan, kecepatan didalam mengakses kredit di bank atau lembaga keuangan lain.
4. Persyaratan, beragam syarat ketika nasabah melaksanakan sebuah transaksi atau nasabah melaksanakan pengambilan yang diperlukan adanya beragam syarat antar nasabah bersama bank ataupun lembaga keuangan lainnya. Parameter prosedur kredit ini mencakup perealisasiian kredit, mudahnya prosedurnya, cepatnya pelaksanaannya serta syaratnya.

2.1.5. Keputusan Pengambilan Kredit

Keputusan ambil kredit ialah proses pemilihan suatu alternatif yang dapat dihasilkan sebagai pandangan di masa depan, dengan cara memilih suatu alternatif dari beragam alternatif yang tersedia (Hayati, 2019). Proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah didalam memutuskan pengambilan kredit merupakan sebuah langkah yang diambil nasabah didalam melakukan keputusan kredit, yang kemudian nasabah mengambil suatu alternatif dari beragam alternatif yang tersedia (Griffin, 2019). Kredit ialah suatu proses dalam upaya untuk menyediakan pinjaman dalam bentuk uang yang mana dalam proses pemberian kredit ini terdapat bentuk suku bunga (bunga pinjaman), tengang waktu pembayaran dan terdapat angunan yang mana dalam hasl ini dapat disebut menjadi bentuk jaminan dari kredit berdasarkan kesepakatan bersama oleh pihak pemberi pinjaman dan pihak peminjam.

Didalam undang-undang mengenai perbankan tahun 1998 No 10 diuraikan mengenai kredit yaitu kredit merupakan salah satu upaya dalam penyediaan uang

dalam bentuk tagihan yang dalam hal ini dapat di persamakan, berdasarkan hasil dari kesepakatan atau hasil persetujuan diantara pihak peminjam dan pihak pemberi pinjaman yaitu antara pihak perbankan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk membayar atau melunasi kewajibannya setelah tenggan waktu yang telah ditetapkan beserta dengan jumlah biaya bunganya Christiani & Saryadi (2017) dalam (Tobing & Hermawan, 2020).

Dalam upaya untuk memnuhi kebutuhan keuangannya, masyarakat dapat melakukan pengajuan atau permohonan kredit kepada lembaga keuangan seperti bank atau lembaga keuangan bukan bank lainnya dalam bentuk kredit investasi ataupun kredit modal kerja. Sedangkan untuk masyarakat umum yang memiliki masalah kesulitan ekonomi yang disebabkan oleh banyaknya tuntutan akan kebutuhan yang harus dipenuhi maka masyarakat dapat mengambil jenis kredit konsumtif, yang dimaksud dengan kredit konsumtif ialah jenis kredit yang dapat dikonsumsi untuk kebutuhan pribadi (Santosa & Mahendra, 2019).

Sebelum melakukan keputusan pengambilan kredit tentunya calon nasabah akan memilih lembaga keuangan bank atau LKBB lainnya yang dapat memberikan manfaat yang lebih bagi nasabahnya.

2.1.5.1 Dasar Pengambilan Keputusan

Menurut George R. Terry dan Brickloe didalam penelitian milik (Hayati, 2019) terdapat beberapa dasar yang menjadi keputusan nasabah dalam pengambilan keputusan kredit yaitu sebagai berikut:

1. Intuisi, yaitu pengambilan keputusan berdasarkan dengan perasaan yang bersifat subjektif hingga dapat dengan mudah dipengaruhi. Dalam hal ini dapat memberikan keuntungan serta kelemahan.

2. Pengalaman, merupakan pengambilan keputusan dengan berlandaskan dengan pengalaman yang terdapat manfaat untuk pengetahuan praktis, hal ini dikarenakan pengalaman seseorang dapat memperkirakan kondisi dari sesuatu, dapat memperhitungkan adanya keuntungan atau kerugian terhadap keputusan yang akan diperoleh . Orang yang berpengalaman tentunya dapat lebih matang saat mengambil keputusan namun, kejadian yang lalu tak sepadan bersama kejadian yang berlangsung sekarang.
3. Faktanya, dalam mengambil ketetapan yang berdasar pada faktanya mampu memberi ketetapan yang sehat, solid serta baik. Bersama adanya fakta, hingga tingkatan dari kepercayaan pada penentuan ketetapan bisa lebih tinggi, yang mana dalam hal ini individu bisa menerima ketetapan yang diciptakan tersebut secara rela serta lapang dada.
4. Wewenang, dengan melakukan penentuan ketetapan sesuai dengan wewenangnya lazimnya dilaksanakan atasan kepada bawahan ataupun individu yang lebih tinggi posisinya terdapat individu yang lebih rendah posisinya. Dalam hal ini terdapat keuntungan serta kelemahannya.
5. Logika dan Rasional, dengan melakukan penentuan ketetapan yang sesuai dengan logika yakni sebuah riset yang rasional mengenai temuan elemen saat prosesnya penentuan ketetapan. Penentuan ketetapan berdasar rasional, akan menghasilkan ketetapan yang memiliki sifat obyektif, logis, transparan, konsisten dalam memaksimalkan capaian di waktu tertentu, hingga dapat mencapai kebenarannya ataupun sejalan bersama yang diharapkan.

2.1.5.2 Indikator Keputusan Kredit

Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi keputusan kredit yang dilakukan oleh masyarakat dalam upaya untuk menyelesaikan permasalahan keuangannya, hal ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah usaha maupun modal guna untuk menjalankan usaha. Indikator dari keputusan kredit berdasar pada pandangan Kotler & Amstrong di dalam (Tobing & Herman, 2020)

diantaranya yakni:

1. Kepuasan mengenai kredit yang ditawarkan oleh pihak perbankan
2. Adanya Pemberian informasi pada saat dibutuhkan
3. Jarak dan lokasi
4. Pertimbangan tentang layanannya pegawai

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya terkait dampak literasi keuangan, kualitas pelayanan serta prosedur kredit pada keputusan kredit nasabah diantaranya yaitu:

1. Studi yang dilakukan oleh Akhmad Darmawan dan Dini Fatiharani (2019) tentang "Literasi keuangan, faktor demografi, dan akses permodalan: pengaruhnya terhadap keputusan pengambilan kredit usaha sektor informal" menyimpulkan bahwa literasi keuangan, faktor demografi, dan akses permodalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit usaha di sektor informal. Metode penelitian ini mencakup pengujian statistik deskriptif, validity, reliability, asumsi klasik, serta regresi linear berganda..
2. Penelitian yang dilakukan oleh Badrul Huda, Sukidin, dan Sri Wahyuni (2019) tentang "Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku

bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank Pengkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember" menyimpulkan kualitas layanan, prosedur kredit, serta tingkatan suku bunga memiliki dampak positif serta signifikan pada keputusan nasabah saat mengambil kredit. Studi ini mempergunakan metode penganalisisan linear berganda.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Surya Dwi P, Lukmanul Hakim, dan Putri Retno K (2020) berjudul "Pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit petani jagung Desa Jotang pada BRI" menyimpulkan jika literasi keuangan serta inklusi keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Hary Prabowo, Elianda Herwiyanti & Umi Pratiwi, 2020, melaksanakan studi dengan judul "Pengaruh literasi keuangan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan jaminan terhadap pengambilan kredit perbankan oleh UKM". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi keuangan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, dan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan kredit oleh UKM. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda..
5. Penelitian yang dilakukan Ni Komang R. P. & Ni Luh Gede E. S., 2023 yang berjudul "Pengaruh suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan jaminan terhadap keputusan kredit para pelaku UKM di Kecamatan Mendoyo". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suku bunga, prosedur

kredit, kualitas pelayanan, dan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

6. Penelitian yang dilakukan oleh I Ketut Suardika, 2019 yang berjudul "Pengaruh prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit PT Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Karangasem". Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur kredit dan tingkat suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.
7. Studi yang dilakukan Jevia Purnamasari, 2019 mengenai "Pengaruh lokasi dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PT BPR Kerta Arthamandiri Kota Kepajen Kabupaten Malang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi dan prosedur kredit memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda..
8. Penelitian yang dilakukan oleh Yoza M. P., Eka E., Kelik P., Fenisi R., Alex F., 2023 dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah mengambil kredit PT BPR LPN Tarantang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji

validitas dan reliabilitas, analisis korelasi, serta analisis regresi linear berganda.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Roky A. R. & Seanawati O., 2022 dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT BRI Tbk cabang Sampit". Capaian studi menunjukkan kualitas pelayanan, prosedur kredit, serta tingkatan suku bunga mempunyai dampak signifikan pada pengambilan putusan nasabah saat mengambilnya kredit.
10. Penelitian dari Novita Devi W. & Sukaris (2021) meneliti dampak promosi, prosedur kredit, serta tingkatan suku bunga pada keputusan nasabah saat mengambil kredit ultra mikro di Perumda BPR Bank Gresik. Capaian studi ini menunjukkan ketiga faktor tersebut, yaitu promosi, prosedur kredit, serta tingkatan suku bunga, berdampak positif serta signifikan pada keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Berdasarkan pada beragam studi sebelumnya terkait variabel yang hendak dikaji, maka tabel jurnal studi terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 yaitu:

Tabel 2.1 Jurnal Studi Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul Studi	Capaian Studi
1	Akhmad darmawan & Dini fatiharani, 2019 (sinta 2)	Literasi keuangan, faktor demografi dan akses permodalan perngaruhnya terhadap keputusan pengambilan kredit usaha sektor informal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit 2. Faktor demografi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit 3. Akses permodalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit

2	Hary prabowo, Elianda herwiyanti & Umi pratiwi,2020	Pengaruh literasi keuangan, tingkatan suku bunga, kualitas pelayanan serta jaminan terhadap putusan kredit perbankan oleh UKM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Literasi keuangan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan kredit 2. Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit 3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap putusan kredit 4. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap putusan kredit
3	Badrul huda, sukidin & sri wahyuni, 2019	Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit serta tingkat sukubunga terhadap putusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT. Bank pengkreditan rakyat sukowono arthajaya jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan kredit 2. Prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan kredit nasabah 3. Tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit

4	I ketut suardika, 2019	Pengaruh prosedur kredit serta tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan mengambil kredit pt bank negara indonesia tbk cabang karangasem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan kredit 2. Tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan kredit
5	Ni komang R P & Ni luh gede E S,2023	Pengaruh suku bunga, prosedur kredit, kualitas pelayanan dan jaminan terhadap keputusan kredit para pelaku UKM di kecamatan mendoyo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit 2. Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit 3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit
6	Surya dwi p, Lukmanul hakim & Retno Putrik, 2020	Pengaruh literasi keuangan serta inklusi keuangan terhadap putusan kredit petani jagung desa jotang pada Bank BRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit 2. Inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit

7	Yoza M P, Eka E, Kelik P, Fenisi R, Alex F, 2023	Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit serta tingkat suku bunga terhadap putusan nasabah mengambil kredit PT BPR LPN Tarantang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit 2. Prosedur kredit memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit 3. Tingkat suku bunga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan kredit
---	---	--	--

8	Roky A R & Seanawati O, 2022	Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap putusan nasabah untuk mengambil kredit di PT BRI tbk cabang sampit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit nasabah 2. Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit nasabah 3. Tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap putusan kredit
---	------------------------------------	---	---

9	Novita Devi W & Sukaris, 2021	Pengaruh promosi, prosedur kredit dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit ultra mikro pada perumda BPR bank gresik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit 2. Prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kredit nasabah 3. Tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit
10	Jevia purnamasari, 2019	Pengaruh lokasi dan prosedur kredit terhadap putusan pengambilan kredit pada nasabah PT BPR kerta arthamandiri kota kepajen kabupaten malang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit 2. Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit

2.3 Kerangka Pemikiran

Pada bagian ini terdapat uraian mengenai pengaruh literasi keuangan kualitas pelayanan serta prosedur kredit terhadap keputusan kredit nasabah.

2.3.1 Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Kredit Nasabah Di BPR

Literasi keuangan mencakup pemahaman mendalam tentang berbagai konsep keuangan, seperti pengelolaan uang, investasi, dan manajemen utang. Nasabah yang memiliki literasi keuangan yang baik lebih mampu menilai risiko dan manfaat dari mengambil kredit. Nasabah dapat memahami dengan jelas istilah kredit, suku bunga, dan biaya tambahan yang terlibat, sehingga dapat membuat keputusan yang lebih bijaksana dan tepat. Hal ini berbanding terbalik dengan nasabah yang memiliki literasi keuangan rendah, yang cenderung kurang memahami implikasi

keuangan dari pengambilan kredit dan lebih rentan terhadap keputusan yang tidak optimal. Produk kredit di Bank Pengkreditan Rakyat sering kali ditargetkan pada segmen pasar yang lebih luas dan beragam, literasi keuangan menjadi semakin penting. Nasabah yang melek finansial lebih cenderung memenuhi kewajiban pembayaran mereka tepat waktu, mengurangi risiko kredit macet bagi bank (prabowo & herwiyanti, 2020). Berdasarkan itu, literasi keuangan secara signifikan dapat mempengaruhi putusan kredit nasabah.

H1 : Literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kredit Nasabah Di BPR

Kualitas pelayanan ialah sebuah bagian vital yang menentukan daya saing perusahaan di pasar. Konsumen memiliki akses luas terhadap informasi dan pilihan, sehingga harapan mereka terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi. Perusahaan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan ini akan lebih mungkin untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan respon terhadap pertanyaan pelanggan, kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat, hingga keramahan dan profesionalisme staf. Kepuasan pelanggan merupakan hasil langsung dari kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan ini tidak hanya mempengaruhi keputusan pembelian ulang tetapi juga membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan rekomendasi dari mulut ke mulut. Industri jasa merupakan industri yang mana memiliki interaksi langsung dengan pelanggan sering terjadi, kualitas pelayanan menjadi faktor pembeda utama. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih setia dan bersedia membayar lebih untuk mendapatkan layanan yang berkualitas. Proses pengajuan kredit yang cepat dan transparan, penjelasan yang jelas mengenai suku bunga dan biaya, serta dukungan pelanggan

yang responsif adalah beberapa contoh kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Penelitian oleh Ningtyas (2020) serta Rinata & Oetama menunjukkan bahwa nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung lebih percaya dan lebih mungkin untuk mengambil kredit. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas layanan rendah, maka minat pelanggan untuk bertransaksi juga akan berkurang. (M.A.Cahyadi & Diatmika, 2021). Studi dari Ningtyas (2020) serta Rinata & Oetama memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi putusan kredit.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah di BPR

2.3.3 Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Nasabah Di BPR

Adanya prosedur kredit yang efektif dan efisien sangat penting bagi lembaga keuangan dalam menjaga keseimbangan antara menarik nasabah dan memitigasi risiko kredit. Prosedur kredit merupakan serangkaian aktivitas administratif yang melibatkan berbagai individu dari beberapa departemen, dirancang untuk memastikan penanganan transaksi emiten yang berulang secara konsisten. Menurut Hasibuan (2016:67), prosedur kredit mencakup serangkaian langkah yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk memperoleh kredit, serta upaya bank dalam memitigasi risiko saat memberikan kredit. Secara keseluruhan, prosedur kredit mengacu pada langkah-langkah yang dilakukan oleh lembaga keuangan, termasuk LKBB (Lembaga Keuangan Bukan Bank), untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam kegiatan kredit. Semakin sederhana prosedur kredit di perbankan, semakin besar minat calon nasabah dalam mengajukan pinjaman, begitu pun sebaliknya (Cahyadi & Diatmika, 2021). Prosedur kredit yang baik harus

mempertimbangkan kemudahan bagi nasabah tanpa mengorbankan keamanan dan keberlanjutan institusi keuangan. Adanya langkah-langkah yang jelas dan transparan, nasabah dapat memahami apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang mereka bisa harapkan dari bank. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membangun kepercayaan antara nasabah dan lembaga keuangan. Berdasarkan pada penelitian milik Suardika (2019) serta Wulansari & Sukaris, prosedur kredit secara signifikan dapat mempengaruhi putusan kredit nasabah

H3: Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR

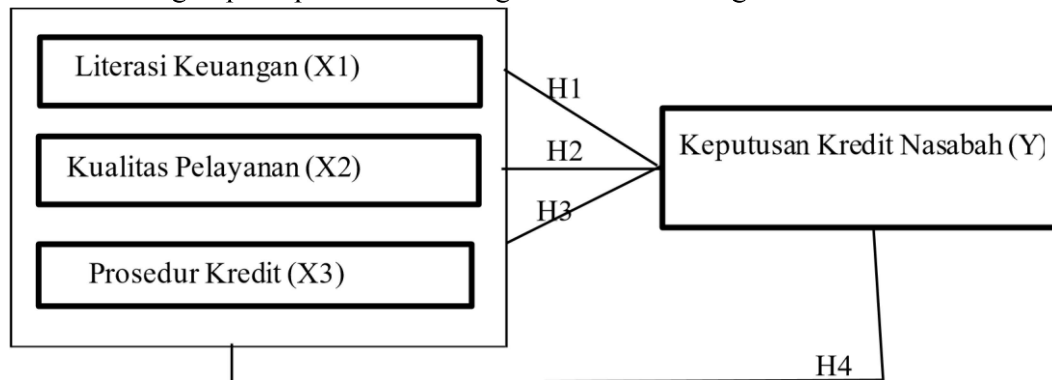
2.3.4 Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit nasabah di BPR

Nasabah yang memiliki pemahaman yang baik terhadap literasi keuangan, kualitas pelayanan, serta prosedur kredit yang diberikan oleh perbankan, akan lebih mudah dalam menentukan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka juga mampu memilih lembaga keuangan yang tepat untuk mengambil keputusan kredit yang diperlukan.

Berdasarkan penelitian (prabowo & herwiyanti, 2020) Ningtyas (2020) dan Suardika (2019), memberi hasil bahwa literasi keuangan, kualitas pelayanan serta prosedur kredit secara signifikan dapat mempengaruhi putusan kredit nasabah. Berdasarkan dengan berbagai penjelasan tersebut, maka terdapat empat perumusan dalam penelitian ini.

H4 : Pengaruh literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur kredit secara bersama-sama terhadap putusan kredit nasabah Di BPR

Kerangka pada penelitian ini digambarkan dalam gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Adalah hasil sementara yang dirumuskan oleh seorang peneliti berdasarkan teori, yang memerlukan data empiris untuk memvalidasinya. Penelitian ini merumuskan empat hipotesis guna menganalisa signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas pada variabel terikat didalam kerangka teori serta model penelitian dibawah ini:

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 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit nasabah.