

PENGARUH PROSEDUR KREDIT, KUALITAS PELAYANAN, DAN INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT NASABAH UMKM PT. BANK BPD BALI

I Made Adi Suhendra¹, Anantawikrama Tungga Atmadja²,
I Putu Gede Diatmika³

Program Studi S2 Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {bosadibpd@gmail.com, [anantawikrama t_atmadja@undiksha.ac.id](mailto:anantawikrama_t_atmadja@undiksha.ac.id),
gede.diatmika@undiksha.ac.id}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh prosedur kredit, kualitas pelayanan, dan informasi akuntansi terhadap keputusan kredit nasabah UMKM PT. Bank BPD Bali. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Populasi penelitian sejumlah 534 UMKM peminjam kredit di Bank BPD Bali Cabang Singaraja dari tahun 2017 sampai September 2021. UMKM yang diteliti adalah UMKM yang baru meminjam kredit dan yang memperpanjang kredit dimasa pandemic covid 19. Jumlah sampel penelitian sebanyak 229 responden. Analisis data menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM, informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM. Hal ini dapat dijelaskan bahwa informasi akuntansi menjadi factor yang paling berperan disamping prosedur kredit dan kualitas pelayanan dalam pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM di Bank BPD Bali.

Kata kunci: Informasi Akuntansi; Keputusan Kredit; Kualitas Pelayanan; Prosedur Kredit.

Abstract

This study aims to examine and analyze the effect of credit procedures, service quality, and accounting information on credit decisions of MSME customers of PT. Bank BPD Bali. The data collection method in this study used a questionnaire with a Likert scale. The research population was 534 MSME credit borrowers at Bank BPD Bali Singaraja Branch from 2017 to September 2021. The MSMEs studied were MSMEs that had just borrowed credit and extended credit during the covid 19 pandemic. The number of research samples was 229 respondents. Data analysis used SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square). The results show that credit procedures have a positive and significant effect on credit decision makers for MSME customers, service quality has a positive and significant effect on credit decision makers for MSME customers, accounting information has a positive and significant effect on credit decision makers for MSME customers. It can be explained that accounting information is the most important factor in addition to credit procedures and service quality in making credit decisions for MSME customers at Bank BPD Bali.

Keywords : Accounting Information; Credit Decision; Service quality; Credit Procedure.

PENDAHULUAN

Penyelamatan perekonomian yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam menangani dampak covid 19 yang tertuang dalam Peraturan Menteri Koordinator bidang perekonomian no 6 tahun 2020 dimana secara garis besar pemerintah memberikan kemudahan bagi pelaku ekonomi yang terkena dampak covid 19. Kemudahan ini sangat berdampak dalam tetap eksistensinya UMKM yang ada di Indonesia. Menurut Aufer (2014) UMKM merupakan usaha yang dimiliki oleh perorangan badan usaha yang memiliki kriteria modal usaha terbatas dan memiliki batasan batasan dalam berusaha.

Usaha Mikro, kecil dan menengah (UMKM) memiliki peran dan kontribusi yang penting dalam perekonomian Indonesia tercermin dari total unit usaha UMKM mencapai 99,9% dari total unit usaha dan kontribusi penyerapan tenaga kerja di UMKM sebesar 96,9% dari total penyerapan tenaga kerja serta kontribusi UMKM terhadap PDB sebesar 60,34% (BPS, 2017). Kebijakan pemerintah dalam menghadapi covid 19 dengan menurunkan suku bunga dari 7% menjadi 3%, total plafon KUR ditingkatkan dari 140 triliun menjadi 190 triliun pada tahun 2020, akan ditingkatkan 325 triliun pada tahun 2024, dan meningkatkan plafon KUR mikro dari 25 juta menjadi 50 juta per debitur (*Perubahan Kebijakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Tahun 2020*, 2020). Kebijakan pemerintah ini mendorong agar bisa dilaksanakan dan eksekusi kredit bisa secepat mungkin sehingga prosedur kredit yang sudah ada sebelum pandemic diperbaiki dan dikoreksi agar kebijakan pemerintah sesuai target yang diharapkan dan prosedur kredit tetap berjalan sesuai undang undang yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan Situmorang & Kusnarli (2020) mengenai analisis pengaruh prosedur kredit dalam pengambilan keputusan kredit memperoleh hasil bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan. Hasil penelitian Huda et al. (2019) prosedur kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan

kredit. Sedangkan penelitian Hana & Supriyadi (2019) menunjukkan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit. Penerapan prosedur kredit yang dilakukan dari ketiga peneliti diatas tetap menggunakan prosedur kredit berdasarkan peraturan Bank Indonesia tentang pemberian kredit UMKM nomor 17/12/PBI/2015 (Bank Indonesia, 2012)

Penyaluran pinjaman kredit KUR tidak terlepas pada kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank untuk membantu mempercepat proses pencairan kredit yang dibutuhkan oleh debitur. Kualitas Pelayanan merupakan elemen penting dan juga penentu dalam mempertahankan, maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2014) pelayanan merupakan tingkat keunggulan *excellent* yang diharapkan dan pengendalian atau keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler, et al. (2015) pelayanan merupakan tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Penelitian Hana & Supriyadi (2019), Shobirin et al. (2016), Huda et al. (2019) dan Situmorang & Kusnarli (2020) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Standarisasi pelayanan antara pihak bank dan koperasi sama sama mirip yaitu tentang memberikan informasi kredit yang ada ditempat petugas kredit itu berkerja dan juga membantu proses percepatan kredit jika syarat-syarat sudah dipenuhi. Salah satu bank yang memberikan pelayanan kredit adalah PT Bank Pembangunan daerah Bali.

Pelayanan yang diberikan pihak bank khususnya PT Bank Pembangunan Daerah bali dalam penyaluran pilihan kredit KUR dan upaya meningkatkan perekonomian masyarakat bali sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, hal ini tercermin dari tingkat pinjaman yang diberikan oleh bank BPD bali selama 5 tahun sebagai berikut:

Table 1. Data peminjam Kredit BPD bali cab Singaraja selama 2017-2021

Nama Kredit	2021	2020	2019	2018	2017
Mikro Investasi	1,070,000,000	585,000,000	-	100,000,000	173,000,000
Mikro modal kerja	2,615,000,000	1,985,000,000	1,470,000,000	525,000,000	198,000,000
Retail Investasi	4,725,000,000	9,300,000,000	3,254,000,000	2,659,000,000	3,595,000,000
Retail Modal kerja	13,200,000,000	17,155,000,000	37,981,000,000	40,823,000,000	41,560,000,000
Super Mikro KMK	680,000,000	550,000,000	-	-	-
jumlah	22,290,000,000	29,575,000,000	42,705,000,000	44,107,000,000	45,526,000,000

Sumber data: laporan tahunan BPD bali (data diolah)

Pemberian kredit adalah suatu proses yang membutuhkan analisis serta pertimbangan dari para pengambil keputusan yang dalam hal ini adalah komite pemutus kredit. Hal ini untuk menghindari adanya debitur yang tidak memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati Bersama. Suatu kredit jadi bermasalah apabila salah satu pihak bersikap atau bertindak lalai dalam melaksanakan tanggung jawabnya, baik itu dari pihak debitur maupun dari pihak kreditur yang dalam ini adalah pihak bank (Sawori et al., 2018).

Pemberian kredit tidak bisa lepas dari evaluasi yang dilakukan oleh tim pemutus kredit. Adapun evaluasi yang dilakukan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Penilaian yang dilakukan dengan evaluasi kuantitatif berupa laporan keuangan baik berupa laporan masa lalu, sekarang maupun masa yang akan datang. Laporan keuangan yang diberikan debitur yang kemudian dikelola dalam bentuk rasio keuangan yang akhirnya merupakan sumber informasi akuntansi serta bisa digunakan untuk pengambilan keputusan. Adapun variabel dari informasi akuntansi adalah rasio keuangan.

Hasil penelitian Karamina (2012), Septriawan (2010), dan Karo-Karo (2011) menunjukkan informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Menggunakan rasio keuangan dihitung

berdasarkan peraturan Bank Indonesia tentang pemberian kredit UMKM nomor 17/12/PBI/2015 (<https://www.bi.go.id>). Penggunaan rasio ini sangat penting untuk menilai Kesehatan perusahaan yang dimiliki oleh konsumen/ nasabah yang mau meminjam kredit.

Bank BPD Bali Cabang Singaraja yang menaungi Sembilan kecamatan yang terdiri beberapa UMKM yang dikelompokkan berdasarkan kredit yang dipinjam. Adapun klasifikasi kredit KUR yang ada adalah: mikro investasi, mikro modal kerja, retail investasi dan retail modal kerja dan pasca covid 19 bank BPD cabang singaraja menambah lagi klasifikasi pinjaman dengan kelompok super mikro KMK. Dari 6 kelompok kredit yang diberikan diketahui bahwa retail modal kerja mengalami penurunan yang signifikan dari tahun ketahun dan jenis klasifikasi kelompok kredit KUR lainnya terus mengalami peningkatan yang cukup berarti. Kalau dilihat dari total pinjaman yang diberikan terjadi penurunan yang dari tahun 2017 sampai September 2021 sehingga dari masalah penurunan kredit yang diberikan penulis mencoba mengangkat permasalahan penurunan kredit ini dengan judul "Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Akuntansi Terhadap Keputusan Kredit Nasabah UMKM PT. Bank BPD Bali"

Prosedur kredit merupakan Langkah awal bagi nasabah atau konsumen dalam

mengajukan kredit yang diinginkan, syarat-syarat dan langkah-langkah yang diperlukan merupakan penilaian awal bagi pihak bank bisa menyetujui kredit yang diajukan. Nasabah atau konsumen akan menilai kemampuannya untuk memenuhi syarat yang diperlukan jika prosedur kredit terlalu menyulitkan maka nasabah biasanya mencari bank yang memberikan prosedur yang lebih mudah dan limit kredit juga besar dari anggungan. Penelitian Situmorang & Kusnarli (2020) memperoleh hasil bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan. Hasil penelitian Huda et al (2019) menunjukkan prosedur kredit berpengaruh dominan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Sedangkan penelitian Hana & Supriyadi (2019) menemukan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit. Sehingga hipotesis pertama yang diajukan yaitu.

H1: Prosedur kredit berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit umkm dimasa pandemi covid 19

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank yang membantu proses percepatan dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan yang membuat nasabah mengerti dan memahami apa yang seharusnya dilakukan oleh nasabah. Pelayanan merupakan modal yang penting bagi perusahaan untuk menarik konsumen dan konsumen terus tetap menikmati jasa yang diberikan pihak perbankan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kredit dapat dilihat dari realisasi kredit yang berhasil didanai dan berapa lama konsumen terus meminjam ditempat tersebut. Penelitian Hana & Supriyadi (2019), Shobirin, Huda et al. (2019) dan Situmorang & Kusnarli (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Sehingga hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan kredit umkm dimasa pandemi covid 19

Informasi akuntansi merupakan rasio-rasio yang digunakan oleh pihak bank untuk menilai kesehatan suatu usaha agar dijadikan pedoman awal dalam pengambilan keputusan kredit. Rasio-rasio yang diperoleh bersumber dari laporan keuangan yang dimiliki perusahaan/ UMKM sehingga data-data yang diinformasikan dari konsumen merupakan sinyal bagi perbankan bahwa usaha tersebut ada dan terus berkembang. Informasi akuntansi selain memberikan sinyal kepada pihak bank bahwa usaha itu terus berkembang dan berjalan. Informasi akuntansi juga memberikan gambaran bahwa kemampuan likuiditas perusahaan bisa dilihat dari rasio tersebut. Penelitian Karamina (2012), Septriawan (2010), dan Karo-Karo (2011) mendapatkan hasil bahwa informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Sehingga hipotesis ketiga yang diajukan adalah:

H3: Informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit umkm dimasa pandemi covid 19

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM di Kabupaten Buleleng yang masih aktif dan berkinerja dari tahun 2017 sampai September 2021 dan meminjam kredit di Bank BPD Bali Cabang Singaraja yang berjumlah 534 UMKM. Jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan Rumus Slovin dengan taraf signifikansi 5% maka diperoleh hasil sampel yang dibutuhkan sebanyak 229 UMKM. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian pertama hasil penelitian disajikan analisis statistik deskriptif di dalam tabel berikut.

Tabel 2. Descriptive Statistics

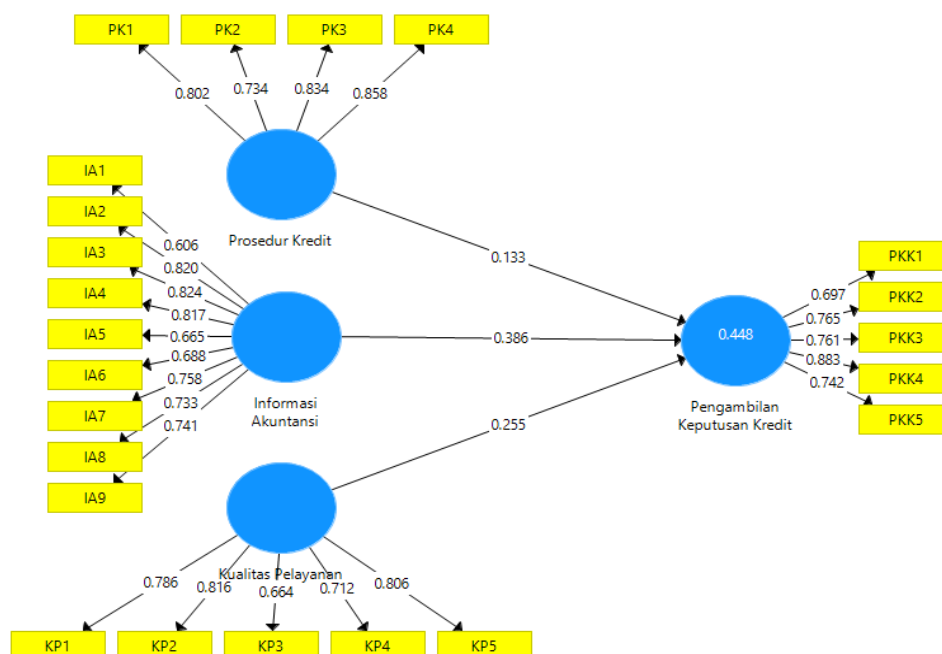
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PK1	229	1.00	5.00	3.56	0.91
PK2	229	1.00	5.00	3.56	0.92
PK3	229	1.00	5.00	3.59	0.85
PK4	229	1.00	5.00	3.45	0.91
Prosedur Kredit				3.54	Baik
KP1	229	2.00	5.00	3.89	0.67
KP2	229	3.00	5.00	4.02	0.57
KP3	229	3.00	5.00	4.27	0.57
KP4	229	2.00	5.00	4.11	0.56
KP5	229	2.00	5.00	4.13	0.53
Kualitas Pelayanan				4.08	Baik
IA1	229	2.00	5.00	3.85	0.73
IA2	229	3.00	5.00	4.12	0.56
IA3	229	3.00	5.00	4.09	0.63
IA4	229	3.00	5.00	4.17	0.53
IA5	229	3.00	5.00	4.24	0.57
IA6	229	2.00	6.00	4.11	0.64
IA7	229	3.00	5.00	4.12	0.57
IA8	229	3.00	5.00	4.21	0.54
IA9	229	2.00	5.00	4.08	0.57
Informasi Akuntansi				4.11	Baik
PKK1	229	1.00	6.00	4.00	0.67
PKK2	229	2.00	5.00	3.93	0.61
PKK3	229	2.00	5.00	3.94	0.64
PKK4	229	2.00	5.00	3.83	0.66
PKK5	229	2.00	5.00	4.00	0.54
Pengambilan Keputusan Kredit				3.94	Baik
Valid N (listwise)	229				

Sumber: Data Diolah, 2022.

Deskripsi variabel yang didasarkan pada jawaban responden pada tabel 2, mengenai keempat variabel penelitian menunjukkan diperolehnya penilaian yang baik untuk variabel kualitas pelayanan (4,08), informasi akuntansi (4,11), variabel prosedur kredit (3,54) dan pengambilan keputusan kredit (3,94).

Menilai Outer Model atau Measurement Model

Terdapat dua kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan metode SEM PLS untuk menilai *outer model* yaitu uji validitas dan reliabilitas konstruk. Berikut disajikan gambar model untuk pengukuran *outer model*.



Gambar 1. Model Pengukuran

Uji Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan Software PLS. Ghazali (2014) menyatakan *Convergent validity* merupakan pengukuran kolerasi antara

skor indikator dengan skor variabel latennya. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,60. Selain itu, skor dari *t-statistik* juga harus lebih besar dari 1,96. Apabila dua parameter ini telah terpenuhi maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan sudah valid.

Tabel 3. Outer Loadings (Measurement Model)

Indikator	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)
PK1 <- Prosedur Kredit	0.802	28.827
PK2 <- Prosedur Kredit	0.734	17.232
PK3 <- Prosedur Kredit	0.834	28.250
PK4 <- Prosedur Kredit	0.858	44.786
KP1 <- Kualitas Pelayanan	0.786	29.812
KP2 <- Kualitas Pelayanan	0.816	30.343
KP3 <- Kualitas Pelayanan	0.664	14.353
KP4 <- Kualitas Pelayanan	0.712	14.308
KP5 <- Kualitas Pelayanan	0.745	24.699
IA1 <- informasi akuntansi	0.606	14.990
IA2 <- informasi akuntansi	0.820	32.189
IA3 <- informasi akuntansi	0.824	38.010
IA4 <- informasi akuntansi	0.817	24.818
IA5 <- informasi akuntansi	0.665	14.170
IA6 <- informasi akuntansi	0.688	17.403
IA7 <- informasi akuntansi	0.758	19.213
IA8 <- informasi akuntansi	0.733	18.196
IA9 <- informasi akuntansi	0.741	16.315
PKK1 <- Pengambilan Keputusan Kredit	0.697	20.164

PKK2 <- Pengambilan Keputusan Kredit	0.765	20.040
PKK3 <- Pengambilan Keputusan Kredit	0.761	50.950
PKK4 <- Pengambilan Keputusan Kredit	0.883	21.355
PKK5 <- Pengambilan Keputusan Kredit	0.742	20.164

Sumber: Data Primer diolah dengan SmartPLS, 2022

Dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS, nilai *outer loading* sudah memenuhi kriteria diatas 0,6 dan nilai *t-statistics* semua variabel diatas 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa indiktaor-indikator tersebut valid sebagai pengukur setiap konstruk.

Uji Discriminant Validity

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Menguji *valid discriminant*

dilakukan dengan mempergunakan *cross-loading* (Chin, 2010), yang mempolakan bahwa *loading factor* utama yang bersumber dari konstruk yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi yang dibangun dari variabel tersebut terhadap konstruk lainnya, karena upaya membangun korelasi dengan pihak lain tampak lebih kuat dibandingkan dengan kapasitas konstruk yang bersangkutan. Tabel 4 menyajikan hasil analisis dari metode Fornall-Larscher.

Tabel 4. Uji Validitas Fornall-Larscher

	Informasi Akuntansi	Kualitas Pelayanan	Pengambilan Keputusan Kredit	Prosedur Kredit
Informasi Akuntansi (IA)	0.742			
Kualitas Pelayanan (KP)	0.668	0.759		
Pengambilan Keputusan Kredit (PKK)	0.622	0.580	0.772	
Prosedur Kredit (PK)	0.489	0.503	0.450	0.809

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SmartPLS

Tabel 4 menyajikan hasil uji akar AVE 0,742 untuk IA, 0,759 untuk KP, dan 0,772 untuk PKK, serta 0.809 untuk nilai akar AVE PK. Berdasarkan nilai akar AVE sebesar 0,742 ternyata masih lebih besar dibandingkan dengan korelasi IA dan KP sebesar 0,668, dan masih lebih besar pula dari kolerasi IA dan PKK sebesar 0,622, serta korelasi IA dan PK sebesar 0,489. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka konstruk IA dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan.

Konstruk KP memiliki nilai akar AVE sebesar 0,759 yang masih lebih besar dibandingkan dengan korelasi KP dan IA sebesar 0,668, kolerasi KP dan PKK sebesar 0,580, serta kolerasi KP dan PK sebesar 0,503. Hal ini menunjukan konstruk KP dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan. Kemudian konstruk PKK memiliki nilai akar AVE sebesar 0,722 yang juga masih lebih besar dari

kolerasi PKK dan IA sebesar 0,622, kolerasi PKK dan KP sebesar 0,580, serta korelasi PKK dan PK sebesar 0.450. Maka konstruk KP dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan.

Konstruk terakhir yang perlu di evaluasi adalah PK dengan akar AVE sebesar 0,809 yang ternyata masih lebih besar dibandingkan dengan *cross-correlation* dari konstruk lainnya yaitu IA, KP, dan PKK, dengan masing-masing nilai korelasi sebesar 0,489, 0,509, dan 0,450. Dengan demikian konstruk PK dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas Konstruk

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Pada tabel 5 akan disajikan nilai

Cronbach Alpha, *Composite Reliability*, *Rho_A*, dan AVE untuk seluruh variabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Konstruk

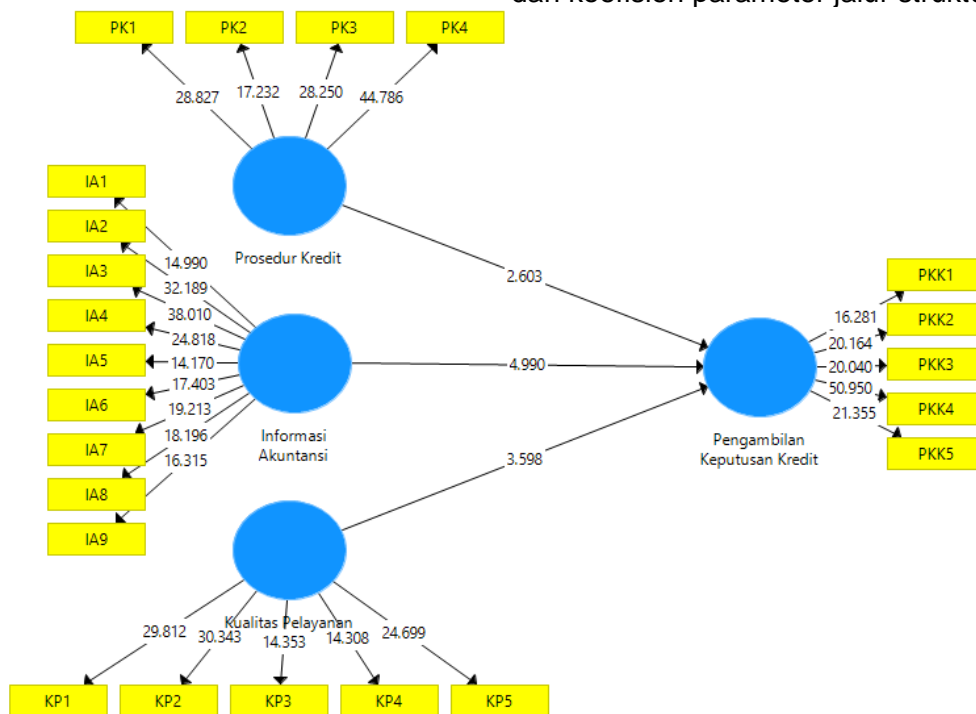
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	AVE
Informasi Akuntansi	0.897	0.903	0.916	0.551
Kualitas Pelayanan	0.820	0.854	0.871	0.576
Pengambilan Keputusan Kredit	0.829	0.837	0.880	0.596
Prosedur Kredit	0.824	0.851	0.883	0.654

Sumber: Data Primer diolah dengan SmartPLS, 2022.

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* di atas 0,70, *rho_A* memenuhi 0,5 dan AVE diatas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.



Gambar 2. Model Struktural

Tabel 6. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Pengambilan Keputusan Kredit	0.448	0.440

Sumber: Data Primer diolah dengan SmartPLS, 2022.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen.

Hasil analisis data menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel PKK diperoleh sebesar 0,440, yang menunjukkan bahwa

determinasi variable PKK yang dapat dijelaskan variable IA, KP dan PK sebesar 44%. Pengujian kesesuaian model dengan melihat nilai Q-square. Hasil penelitian menunjukkan nilai Q^2 sebesar 0,253, dimana lebih besar dari 0, maka model ini memiliki kesesuaian.

Pengujian hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 7 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.

Tabel 7. *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Prosedur Kredit -> Pengambilan Keputusan Kredit	0.133	0.133	0.051	2.603	0.009
Kualitas Pelayanan -> Pengambilan Keputusan Kredit	0.255	0.263	0.071	3.598	0.000
Informasi Akuntansi -> Pengambilan Keputusan Kredit	0.386	0.388	0.077	4.990	0.000

Sumber: Data Primer diolah dengan SmartPLS, 2018

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Berdasarkan hasil *path coefficient* diatas menunjukkan bahwa pengaruh signifikan ditunjukkan dengan nilai T statistics >1.96 atau p-values adalah signifikan < 0.05. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis 1: Prosedur kredit berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit UMKM dimasa pandemi covid 19

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel Prosedur kredit (PK) dengan Pengambilan keputusan kredit (PKK) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,133 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,603. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa prosedur kredit memiliki

hubungan yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama dimana prosedur kredit berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima.

Pengujian Hipotesis 2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit UMKM dimasa pandemi covid 19

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan (KP) dengan Pengambilan keputusan kredit (PKK) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,255 dengan nilai *t-statistics* sebesar 3,598. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Ini berarti sesuai dengan hipotesis kedua, kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam terciptanya pengambilan keputusan kredit. Hipotesis 2 diterima.

Pengujian Hipotesis 3: Informasi Akuntansi Berpengaruh Positif terhadap pengambilan keputusan kredit UMKM dimasa pandemi covid 19

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel informasi akuntansi (IA) dengan pengambilan keputusan kredit (PKK) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,386 dengan nilai *t-statistics* sebesar 4,990. Nilai tersebut lebih kecil dari *t* tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa IA memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Hal ini sesuai dengan hipotesis ketiga yaitu informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap Pengambilan keputusan kredit. Hal ini berarti Hipotesis 3 diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis sem pls menunjukan bahwa konstruk prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap konstruk pengambilan keputusan kredit secara langsung. Situmorang & Kusnarli (2020) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa prosedur kredit berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit. Hana & Supriyadi (2019) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh positif prosedur kredit, terhadap pengambilan keputusan kredit UMKM. Berdasarkan hasil uji *bootstrapping* menunjukkan indikator prosedur kredit yang memiliki nilai paling besar yaitu persyaratan, dengan nilai sebesar 0,858. Hal ini menunjukkan aspek persyaratan menjadi factor pertama dalam pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM.

Hasil analisis juga menunjukan bahwa konstruk kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit. Kualitas pelayanan juga menjadi aspek yang sangat dipertimbangkan nasabah UMKM dalam mengajukan kredit di Bank BPD Bali. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Huda et al. (2019) yang menunjukkan hasil positif antara peningkatan kualitas pelayanan yang berujung pada pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM. Agilwaseso et al. (2014) dalam penelitiannya juga

membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan Bank BPD Bali dengan pengambilan keputusan kredit. Hasil uji *bootstrapping* pada table 4.6 menunjukan indikator kehandalan dari konstruk kualitas pelayanan yang memiliki nilai paling besar, dengan nilai sebesar 0,816. Hal ini menjelaskan bahwa kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan sesuai janji, menjadi factor penting dalam pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM di Bank BPD Bali.

Konstruk informasi akuntansi juga berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan kredit. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Septriawan (2010) yang menyebutkan adanya hubungan positif dan signifikan antara informasi akuntansi terhadap pengambilan keputusan kredit. Hal tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Karamina (2012) dan Karo-Karo (2011) yang menyatakan bahwa informasi akuntansi menjadi aspek yang juga penting dalam pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM di Bank BPD Bali. Hasil uji *bootstrapping* untuk pengaruh antar konstruk seperti yang ditampilkan pada table 4.9, menunjukan informasi akuntansi sebagai variable bebas yang paling berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM. Hal ini dapat dijelaskan bahwa informasi akuntansi menjadi factor yang paling berperan disamping prosedur kredit dan kualitas pelayanan, dalam pengambilan keputusan kredit nasabah UMKM di Bank BPD Bali.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM. Informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM.

Beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu. Penelitian selanjutnya dapat memasukan

variable lain selain variabel yang diteliti dalam mempengaruhi pengambilan keputusan kredit seperti suku bunga, biaya administrasi serta denda yang berlaku. Hal ini perlu dilakukan melihat nilai determinasi ketiga variable bebas masih dibawah 60 persen. Perusahaan perlu memperhatikan peningkatan kinerja prosedur kredit dan kualitas pelayanan kepada nasabah, melihat keduanya sangat berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan kredit oleh nasabah UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Agilwaseso, S., Saryadi, & Suryoko, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di PD BKK Pemalang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 283–293. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/6566>
- Aufar, A. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan informasi akuntansi pada UMKM. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Informasi Akuntansi Pada UMKM*, 2(1), 131.
- Bank Indonesia. (2012). *Bank Indonesia Regulation Number 14 Year 2012 Concerning Credit Provision or Financing by Commercial Banks and Technical Assistance in the Context of the Development of Micro, Small and Medium Enterprises*.
- Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In *Handbook of Partial Least Squares* (pp. 655–690). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*.
- Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019). Pengaruh Prosedur Kredit dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM. *Jurnal Ekuivalensi*. <http://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/260>
- Hana, Choirul, & Supriyadi, S. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku Umkm. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 1634–1641.
- 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), 87. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10425>
- Karamina, A. (2012). Analisis Pengaruh Informasi Akuntansi Dan Informasi Non Akuntansi Terhadap Keputusan Kredit. *Accounting Analysis Journal*, 1(2), 2–6.
- Karo-Karo, S. (2011). Pengaruh Informasi Akuntansi dan Informasi Bukan Akuntansi terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Modal Kerja pada PT. Bank SUMUT Cabang Utama Medan. *Tesis*, 1–83.
- Kotler, P., Keller, Manceau, & Hemonnet-Goujot, A. (2015). Marketing Management 15th. In *Décisions Marketing* (Vol. 83). *Perubahan Kebijakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Tahun 2020*. (2020). Kur.Ekon.Go.Id. <https://kur.ekon.go.id/perubahan-kebijakan-kredit-usaha-rakyat-kur-tahun-2020>
- Sawori, R., Morasa, J., & Tangkuman, S. J. (2018). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Pengendalian Internal Pembiayaan Kredit Usaha Mikro Pada Pt Bank Sulutgo. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 389–398. <https://doi.org/10.32400/gc.13.04.21171.2018>
- Septriawan, M. R. (2010). Pengaruh Informasi Akuntansi Dan Informasi Non Akuntansi Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Pada PT. Bank Cimb Niaga Tbk Cabang Medan Petisah. *Tesis*, 1–98.

- Shobirin, Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). PENGARUH LOKASI, TINGKAT SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT (Studi Empiris Pada BPR Arthanugraha Makmursejahtera). *Journal Of Management*, 02(02), 1–7. <http://www.nomos-elibrary.de/10.5771/9783845276175/das-2-3-2-modell>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.