

**PENGARUH PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
DEBITUR DALAM PENGAMBILAN KREDIT (STUDI  
KASUS DI KOPERASI ANUGRAH MEGA MANDIRI  
CABANG MEKARSARI)**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Vica Apriyanto**

**201610315020**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Prosedur Pemberian Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Debitur Dalam Pengambilan Kredit (Studi Kasus Di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari)

Nama Mahasiswa : Vica Apriyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610315020

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020



Jakarta, 07 Agustus 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing

Matdio Siahaan, S.E., M.M., CP.NNLP.

NIDN. 0413047002

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Prosedur Pemberian Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Debitur Dalam Pengambilan Kredit (Studi Kasus Di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari)

Nama Mahasiswa : Vica Apriyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610315020

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

Jakarta, 07 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Elia Rossa, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0313046501

Penguji I : Matdio Siahaan, S.E., M.M., CP.NNLP.  
NIDN. 0413047002

Penguji II : Ridwan Anwar, S.E., M.M.  
NIDN. 0315086001

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Akuntansi



Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak.  
NIDN. 0328066301

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.  
NIDN. 0318107101

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas nikmat yang diberikan oleh Allah SWT, dan tak lupa sholawat serta salam semoga tercurah kepada Uswah Khasanah Rasulullah SAW. Penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan proposal dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, proposal skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera.

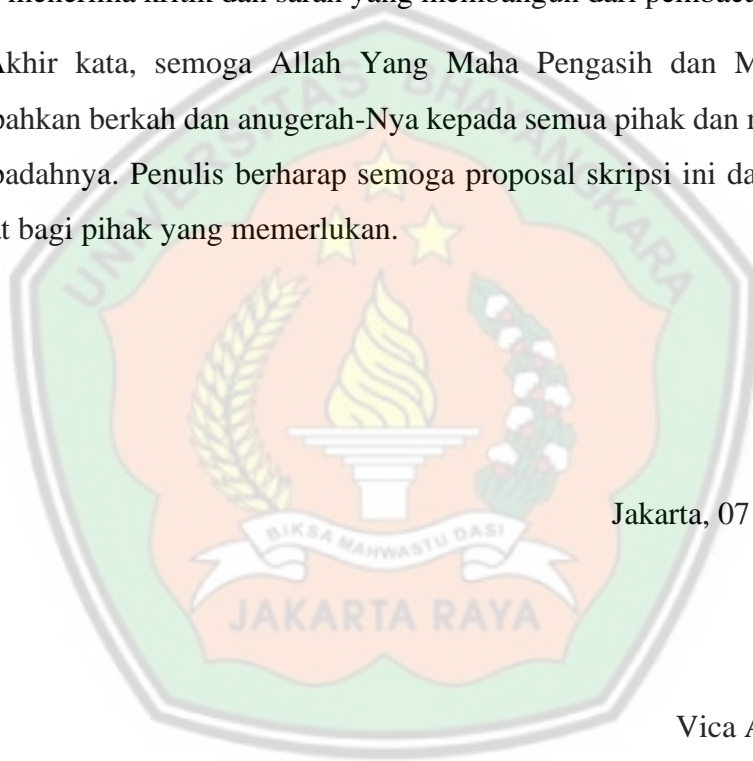
Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Skripsi, dan penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Endah Prawesti Ningrum, S.E., M.Ak selaku Penasehat Akademik Kelas B1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Matdio Siahaan, S.E., M.M., CP.NNLP selaku Dosen Pembimbing Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Keluarga tercinta, Mamah, Baba, dan Adik yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tiada henti.
7. Dwi Sulisty Nugroho yang selalu menemani dan memberi dukungan serta bantuan selama ini.
8. Clara Ayu (Lala) yang selalu memberi dukungan, bimbingan serta bantuan dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan di Program Studi Ekonomi Akuntansi angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan selama ini.

10. Bapak Arifin Hidayat, selaku Pimpinan Kepala Operasional Wilayah Timur III Koperasi Anugrah Mega Mandiri dan Bapak Sugiyono, selaku Kepala Cabang KAMM Mekarsari yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian ini.
11. Karyawan dan Debitur Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari yang telah ikut berkontribusi dalam penelitian ini.

Karena kebaikan dari beliau-beliau, maka penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Akhir kata, semoga Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang melimpahkan berkah dan anugerah-Nya kepada semua pihak dan membalas semua amal ibadahnya. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukan.



Jakarta, 07 Agustus 2020

Vica Apriyanto

## ABSTRAK

**Vica Apriyanto. 201610315020.** Pengaruh Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Debitur Dalam Pengambilan Kredit (Studi Kasus Di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur pemberian kredit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan debitur dalam pengambilan kredit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan sumber data yang berasal dari kuesioner dan kemudian diolah menggunakan SPSS versi 23. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 80 debitur yang terdaftar di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Purposive Sampling* yang mana merupakan teknik penentuan sampling dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang dijadikan dasar pemilihan sampel. Metode analisis data menggunakan metode analisis regresi berganda untuk menganalisa hubungan antara variabel independen yaitu Prosedur Pemberian Kredit ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Pengambilan Kredit ( $Y$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.

Kata Kunci: Prosedur Pemberian Kredit, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pengambilan Kredit.

## ABSTRACT

**Vica Apriyanto. 201610315020.** *The Effect of Credit Provision Procedures and Service Quality on Debtor Decisions in Credit Collection (Case Study in Anugrah Mega Mandiri Cooperative Mekarsari Branch).*

*This study aims to determine the effect of credit granting procedures and service quality on the debtor's decision to take credit. This research is a descriptive quantitative study with data sources derived from questionnaires and then processed using SPSS version 23. The number of respondents sampled in this study were 80 debtors registered in the Anugrah Mega Mandiri Cooperative Mekarsari Branch. The sampling technique is to use the Purposive Sampling method which is a sampling determination technique with certain considerations or criteria that are used as the basis for sample selection. Data analysis method uses multiple regression analysis method to analyze the relationship between independent variables, namely the Credit Granting Procedure ( $X_1$ ) and Service Quality ( $X_2$ ) to the dependent variable, namely the Decision to Take Credit ( $Y$ ). The results showed that partially and simultaneously Credit Provision Procedures and Service Quality significantly and positively influence Credit Decision Making.*

*Keywords: Credit Provision Procedures, Service Quality, Credit Decision Making.*



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Debitur Dalam Pengambilan Kredit (Studi Kasus Di Koperasi Anugrah Mega Mandiri Cabang Mekarsari) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 07 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Vica Apriyanto

201610315020



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Batasan Masalah .....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Lembaga Keuangan .....	10
2.1.1 Lembaga Keuangan Bank .....	11
2.1.2 Lembaga Keuangan Non-Bank .....	12
2.2 Koperasi .....	13
2.3 Kegiatan Mengalokasikan Dana (Kredit) .....	15
2.4 Keputusan Pengambilan Kredit .....	20
2.5 Prosedur Pemberian Kredit .....	26
2.6 Kualitas Pelayanan .....	32
2.7 Penelitian terdahulu .....	34

2.8	Kerangka Teoritikal .....	39
2.8.1	Hubungan Prosedur Pemberian Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit .....	39
2.8.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit .....	40
2.8.3	Hubungan Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit .....	40
2.9	Hipotesis .....	41

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian .....	42
3.2	Tahapan Penelitian .....	42
3.3	Model Konseptual .....	43
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	44
3.5	Waktu dan tempat Penelitian .....	44
3.6	Metode Pengambilan Sampel .....	44
3.6.1	Populasi .....	44
3.6.2	Sampel .....	45
3.7	Instrumen Penelitian .....	46
3.8	Metode Analisis Data .....	48
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	48
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	49
3.8.2.1	Uji Vaiditas .....	49
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	49
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	50
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	50
3.8.3.2	Uji Heteroskedastisitas .....	51
3.8.3.3	Uji Multikolinearitas .....	51
3.8.3.4	Uji Autokorelasi .....	52
3.8.3.5	Uji Linearitas .....	52
3.8.4	Uji Statistik .....	53
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
3.8.5	Uji Hipotesis .....	53
3.8.5.1	Uji Parameter Simultan (Uji F) .....	53
3.8.5.2	Uji Parameter Individual (Uji t) .....	54

3.8.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
---	----

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Organisasi/Perusahaan .....	56
4.1.1 Sejarah KAMM Cabang Mekarsari .....	56
4.1.2 Visi dan Misi KAMM Cabang Mekarsari .....	57
4.1.3 Struktur Organisasi KAMM Cabang Mekarsari .....	58
4.1.4 Prosedur Pemberian Kredit KAMM Cabang Mekarsari .....	60
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	64
4.2.1 Identitas Responden .....	64
4.3 Uji Statistik Deskriptif .....	69
4.4 Uji Kualitas Data .....	74
4.4.1 Uji Validitas .....	74
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	77
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.5.1 Uji Normalitas .....	78
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.5.3 Uji Multikolinearitas .....	81
4.5.4 Uji Autokorelasi .....	82
4.5.5 Uji Linearitas .....	83
4.6 Uji Statistik .....	84
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
4.7 Uji Hipotesis .....	85
4.7.1 Uji Parameter Simultan (Uji F) .....	85
4.7.2 Uji Parameter Individual (Uji t) .....	86
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
4.9 Keterbatasan Penelitian .....	90

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Implikasi Manajerial .....	92

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekap Data Uji Instrument
- Lampiran 3 Perhitungan Tabel Distribusi Frekuensi (Tabel 4.10, 4.12, dan 4.14)
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 10 Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12 Hasil Uji Simultan (F)
- Lampiran 13 Hasil Uji Individual (t)
- Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 15 Tabel Durbin Watson  $\alpha = 5\%$
- Lampiran 16 Tabel Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05
- Lampiran 17 Tabel Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 80)
- Lampiran 18 Struktur Organisasi Perusahaan
- Lampiran 19 Daftar Debitur Aktif KAMM Cabang Mekarsari yang Melakukan Pembayaran Angsuran ke Kantor Tanggal 01 – 20 April 2020
- Lampiran 20 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 21 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 22 Uji Plagiarisme
- Lampiran 23 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 24 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi