

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit dan Jaminan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Pada Koperasi di Desa Pejeng Kangin

I Kadek Joni Artana ⁽¹⁾

I Putu Deddy Samtika Putra ⁽²⁾

Ni Ketut Muliati ⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia

Jalan Sanggalangit, Tembau, Penatih, Denpasar Timur, Bali, 80238

e-mail: kadekjoniartana20@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to explore the influence pertaining to service quality, credit procedures, and collateral on members' decisions to apply for loans at cooperatives in Pejeng Kangin Village, Tampaksiring District, Gianyar Regency. The sample of 76 respondents determined using the Slovin formula and random sampling techniques. The results showed that service quality, credit procedures, and collateral had a positive and significant influence on members' decisions to take/give loans. The adjusted R² value of 0.617 indicates that these three variables explain 61.7% of the variation in members' decisions, while the remainder is influenced by other factors outside this study. The findings of this study highlight that improving service quality, simplifying procedures, and providing flexible collateral requirements are important factors in encouraging cooperative members to utilize loan services.

Keywords: *Service Quality, Credit Procedures, Collateral, Decision To Take Credit*

Pendahuluan

Koperasi merupakan wadah ekonomi masyarakat yang berlandaskan prinsip kekeluargaan serta semangat gotong royong, dengan orientasi utama meningkatkan kesejahteraan anggota melalui berbagai kegiatan usaha. Salah satu layanan yang paling banyak digunakan adalah fasilitas kredit, di mana anggota memperoleh kemudahan akses permodalan baik untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif. Peranan kredit dalam koperasi sangatlah penting karena tidak hanya membantu anggota mengatasi keterbatasan dana, tetapi juga mendukung sirkulasi modal secara berkelanjutan sehingga memperkuat pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal. Namun, dalam beberapa tahun terakhir muncul fenomena menurunnya minat anggota dalam memanfaatkan kredit koperasi. Situasi ini menjadi persoalan krusial, sebab rendahnya penggunaan fasilitas kredit berpotensi melemahkan peran koperasi sebagai pilar penopang ekonomi dan sosial masyarakat.

Keputusan seorang anggota untuk mengajukan kredit pada dasarnya merupakan hasil dari pertimbangan rasional yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan finansial. Menurut (Sirait et al., 2025), keputusan pengambilan kredit memiliki keterkaitan erat dengan kebutuhan individu serta evaluasi terhadap potensi risiko dan manfaat yang akan diperoleh. Hal ini sejalan dengan pendapat (Oktaviani, 2024) yang menegaskan bahwa keputusan yang tepat dapat membantu

Salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan anggota adalah kualitas pelayanan. (ffff & Juniarto, 2023) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai, bahkan melebihi harapan pengguna. Dalam konteks koperasi sebagai lembaga keuangan, pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan transparan menjadi elemen kunci untuk menumbuhkan kepercayaan anggota. Penelitian (Rahmawati & Widodo, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota dalam mengajukan kredit. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik mutu layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kemungkinan anggota memanfaatkan fasilitas kredit koperasi.

Keberadaan jaminan juga menjadi faktor penting selain aspek pelayanan dan prosedur. Menurut (Meilisa Ayu Pratiwi et al., 2024) jaminan berperan sebagai alat pengaman bagi lembaga keuangan dalam meminimalisasi risiko terjadinya kredit bermasalah. Bagi nasabah, kepemilikan aset yang dapat dijadikan jaminan memberikan rasa aman sekaligus meningkatkan kemungkinan pinjaman disetujui. Hasil penelitian (Putri et al., 2022) memperlihatkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Dengan kata lain, semakin fleksibel dan sesuai ketentuan jaminan yang diberlakukan, semakin besar pula kecenderungan anggota untuk memanfaatkan fasilitas kredit koperasi.

Situasi koperasi di Kabupaten Gianyar dapat dijadikan contoh nyata terkait permasalahan tersebut. Koperasi di wilayah ini memegang peranan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat, terlebih pada ranah usaha kecil dan menengah. Dengan menyediakan akses kredit, koperasi diharapkan mampu meningkatkan produktivitas anggota serta mendorong terciptanya kemandirian ekonomi. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan adanya kendala yang cukup serius, yaitu rendahnya tingkat pemanfaatan fasilitas kredit oleh anggota pada beberapa koperasi, salah satunya di Desa Pejeng Kangin. Meskipun koperasi telah menawarkan pinjaman dengan bunga ringan dan prosedur yang cukup sederhana, sebagian besar anggota tetap enggan menggunakan layanan tersebut.

Data jumlah peminjam pada beberapa koperasi di Desa Pejeng Kangin periode 2022–2024 menunjukkan kondisi yang berfluktuasi. Sebagian koperasi mengalami penurunan yang cukup tajam, seperti Koperasi Serba Usaha Sri Sedana yang jumlah peminjamnya berkurang dari 20 orang pada tahun 2022 menjadi hanya 11 orang pada tahun 2024. Penurunan lebih drastis terlihat pada Koperasi Dewa Mandiri, di mana jumlah peminjam turun hampir setengah hanya dalam kurun satu tahun. Namun, tidak semua koperasi menghadapi situasi serupa. Beberapa justru mencatat peningkatan, seperti Koperasi Merta Yoga dan Koperasi Sedana Asih yang mampu menarik lebih banyak anggota untuk mengakses kredit. Perbedaan pola ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam aspek pelayanan, prosedur, serta kebijakan jaminan yang diterapkan di masing-masing koperasi.

Fenomena menurunnya jumlah peminjam pada sebagian koperasi membawa dampak serius bagi keberlanjutan usaha. Rendahnya keterlibatan anggota dalam aktivitas kredit menyebabkan perputaran modal menjadi terhambat, sehingga koperasi kesulitan mengembangkan program usaha baru maupun memperluas manfaat ekonomi bagi anggotanya. Kondisi ini umumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang belum maksimal, prosedur pengajuan yang masih dianggap rumit, serta kebijakan jaminan yang dinilai kurang fleksibel dibandingkan dengan lembaga perbankan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih mendalam mengenai sejauh mana faktor kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan jaminan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memanfaatkan fasilitas kredit pada koperasi di Desa Pejeng Kangin.

Kajian Pustaka

Teori Planned Behavior yang dikemukakan oleh (Anwar et al., 2023) menyatakan bahwa perilaku individu terbentuk melalui niat, sementara niat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yakni sikap terhadap perilaku, norma subjektif, serta persepsi kontrol. Dalam konteks pengambilan keputusan kredit, sikap mencerminkan pandangan nasabah mengenai manfaat

maupun risiko yang mungkin timbul, norma subjektif berkaitan dengan pengaruh sosial dari lingkungan sekitar, sedangkan persepsi kontrol menggambarkan keyakinan nasabah terhadap kemampuan untuk mengakses dan mengelola kredit. Ketiga aspek ini secara bersama-sama membentuk niat nasabah dalam menentukan apakah akan mengambil kredit atau tidak.

Pada dasarnya, keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan hasil dari pertimbangan rasional terhadap kebutuhan finansial. Kredit dipandang sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan dana, baik yang bersifat mendesak maupun jangka panjang. Menurut (Sirait et al., 2025) keputusan yang tepat dapat membantu nasabah memenuhi kebutuhannya secara efisien, sedangkan keputusan yang kurang tepat berpotensi menimbulkan beban keuangan. Pertimbangan yang biasanya memengaruhi keputusan tersebut meliputi tujuan penggunaan kredit, kemampuan membayar angsuran, tingkat bunga dan biaya tambahan, jangka waktu pinjaman, serta kredibilitas lembaga pemberi kredit.

Kualitas pelayanan lembaga keuangan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah. Menurut (Rizal et al., 2021), kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah. Hal ini dipertegas oleh (Azhar et al., 2024) yang menyatakan bahwa pelayanan yang optimal akan menumbuhkan rasa percaya, sedangkan pelayanan yang buruk justru dapat merusak citra lembaga. Aspek-aspek yang menjadi indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan, kecepatan dalam merespons kebutuhan, jaminan keamanan melalui kompetensi pegawai, empati dalam memahami kebutuhan nasabah, serta keberadaan fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan.

Selain itu, prosedur kredit juga berperan dalam memengaruhi minat nasabah untuk mengakses pinjaman. (Wulandari et al., 2023) mendefinisikan prosedur kredit sebagai serangkaian tahapan yang harus dilalui calon peminjam untuk memperoleh fasilitas kredit. Agar efektif, prosedur tersebut perlu dilaksanakan secara transparan dan efisien sehingga mampu memberikan kemudahan, bukan beban, bagi nasabah. Menurut (Meyling et al., 2023), prosedur kredit yang baik ditandai dengan kejelasan persyaratan, keterbukaan informasi biaya, kecepatan dalam proses persetujuan, kesesuaian dengan kemampuan finansial debitur, serta kemudahan dalam proses pelunasan maupun restrukturisasi pinjaman.

Jaminan merupakan komponen krusial dalam proses pemberian kredit karena berperan sebagai instrumen pengaman bagi lembaga keuangan. Menurut (Wahyuni & Purwanto, 2024), keberadaan jaminan mencerminkan kesungguhan nasabah serta membantu meminimalkan risiko terjadinya gagal bayar. Bentuk jaminan umumnya berupa aset bernilai, seperti tanah, bangunan, atau kendaraan. (Victoria Damanik & Badriyah, 2023) menegaskan bahwa jaminan yang ideal

harus memiliki legalitas yang jelas, nilai yang sebanding dengan jumlah pinjaman, mudah dilikuidasi, relevan dengan jenis kredit yang diajukan, serta terlindungi dari risiko kehilangan maupun penurunan nilai. Dengan adanya jaminan yang sah dan memadai, lembaga keuangan akan merasa lebih aman dalam menyalurkan kredit, sementara nasabah menunjukkan komitmennya untuk memenuhi kewajiban pembayaran.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan jaminan terhadap keputusan pengambilan kredit pada koperasi di Desa Pejeng Kangin, Kecamatan Tampaksiring, Gianyar. Populasi penelitian terdiri dari 317 nasabah dengan jumlah sampel 76 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin serta teknik accidental sampling sesuai panduan (Sugiyono, 2018). Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner dengan skala Likert, serta dokumentasi, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari literatur dan laporan resmi terkait. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian data dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan bantuan SPSS. Analisis meliputi uji asumsi klasik, uji F, uji t, serta koefisien determinasi untuk memperoleh gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Hasil Dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel keputusan nasabah, kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan jaminan memiliki nilai korelasi Pearson di atas 0,30 dengan signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan valid dan layak dipakai dalam pengumpulan data.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha memperoleh nilai antara 0,967 hingga 0,978 pada semua variabel. Nilai ini jauh melampaui batas minimum 0,70, yang berarti instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, jawaban responden terhadap kuesioner bersifat stabil dan dapat dipercaya apabila dilakukan pengukuran berulang.

3. Uji Asumsi Klasik

4. Analisis Regresi Berganda

5. Analisis Determinasi (R^2)

6. Uji Kelayakan Model (Uji F)

7. Uji Parsial (Uji t)

80 | Hita Akuntansi dan Keuangan

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Koperasi di Desa Pejeng Kangin, Gianyar

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengambil kredit, ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,287 dengan signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula peluang nasabah untuk memutuskan memanfaatkan fasilitas kredit. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana koperasi mampu memenuhi harapan nasabah melalui keramahan, kecepatan, dan kejelasan informasi. Menurut (Hardini & Santoso, 2025), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, yang secara langsung memengaruhi persepsi nasabah dalam mengambil keputusan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan koperasi, semakin besar rasa percaya dan niat nasabah untuk menggunakan layanan kredit.

2. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah Koperasi di Desa Pejeng Kangin, Gianyar

Penelitian menemukan bahwa prosedur kredit juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit, dengan nilai koefisien regresi 0,231 dan signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Temuan ini menegaskan bahwa prosedur yang sederhana, cepat, dan tidak berbelit mendorong nasabah lebih yakin dalam mengakses fasilitas pinjaman. Sejalan dengan pandangan (Kotler & Keller, 2016), konsumen cenderung memilih produk atau jasa apabila proses yang ditawarkan jelas, mudah dipahami, dan memberikan kepastian. Prosedur kredit yang efisien membangun persepsi kontrol perilaku positif pada nasabah sehingga meningkatkan intensi mereka untuk mengajukan kredit. Dengan kata lain, semakin ringkas dan transparan proses kredit yang diterapkan koperasi, semakin besar kemungkinan nasabah memutuskan menggunakan layanan kredit tersebut.

3. Pengaruh Jaminan terhadap Keputusan Nasabah Koperasi di Desa Pejeng Kangin, Gianyar

Analisis data menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah, ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,274 dan signifikansi

$0,000 < \alpha 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin fleksibel dan sesuai kemampuan syarat jaminan yang ditetapkan, semakin tinggi pula minat nasabah untuk mengambil kredit. Ketentuan jaminan yang tidak memberatkan memberi rasa aman sekaligus meningkatkan aksesibilitas terhadap pinjaman. Menurut (Kasmir, 2016), jaminan berfungsi sebagai bentuk kepercayaan serta mekanisme pengendalian risiko, di mana fleksibilitas dalam penetapan syarat jaminan dapat memotivasi nasabah untuk lebih berani mengajukan kredit. Dengan demikian, kebijakan jaminan yang adil, terjangkau, dan realistis menjadi salah satu faktor kunci dalam mendorong keputusan nasabah memanfaatkan kredit koperasi

Simpulan Dan Saran

Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan nasabah koperasi se-Desa Pejeng Kangin, Gianyar untuk mengajukan kredit. Semakin baik mutu layanan yang diterima, semakin tinggi pula kecenderungan nasabah dalam memanfaatkan fasilitas kredit yang tersedia. Selain itu, prosedur kredit juga terbukti berpengaruh positif, di mana proses pengajuan yang sederhana, cepat, dan tidak berbelit menjadi faktor yang meningkatkan keyakinan serta kenyamanan nasabah untuk melakukan pinjaman. Faktor lain yang turut menentukan adalah jaminan, di mana fleksibilitas serta kesesuaian syarat yang diberlakukan koperasi memberikan rasa aman, sehingga mendorong nasabah untuk mengambil keputusan kredit. Dengan demikian, kualitas pelayanan, prosedur kredit, dan jaminan dapat dipandang sebagai tiga faktor utama yang membentuk dasar keputusan nasabah dalam menggunakan layanan kredit koperasi.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa masukan yang dapat dipertimbangkan baik oleh pihak koperasi maupun peneliti selanjutnya. Pada aspek kualitas pelayanan, kemampuan staf dalam merespons kebutuhan nasabah masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, koperasi sebaiknya memberikan pelatihan intensif mengenai pelayanan prima agar staf lebih sigap dan cepat dalam membantu nasabah. Dari sisi prosedur kredit, penilaian terhadap kemampuan finansial nasabah dinilai belum optimal, sehingga perlu dilakukan perbaikan melalui sistem evaluasi yang lebih rinci, objektif, serta dibarengi dengan edukasi yang jelas kepada calon peminjam. Selanjutnya, terkait jaminan, mekanisme pencairan masih dianggap kurang praktis dan kurang transparan. Untuk itu, koperasi perlu memperbaiki prosedur pencairan dengan menyusun aturan yang lebih sederhana, terbuka, serta memberikan informasi lengkap sejak awal proses pengajuan kredit. Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan agar menambahkan variabel lain seperti kondisi ekonomi, tingkat suku bunga, promosi, maupun faktor psikologis,

serta memperluas cakupan wilayah penelitian. Hal ini akan membuat hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat dijadikan bahan pembandingan pada koperasi di daerah lain.

Daftar Pustaka

- Anwar, R. M., Wijaya, H., Tampubolon, L. D., Amelinda, R., & Oktavini, E. (2023). Pengaruh Sikap terhadap Perilaku, Norma Subjektif, dan Literasi Keuangan terhadap Keinginan Berinvestasi pada Generasi Milenial. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(2), 11-25.
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 521–526. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- Dian Fahriani, K., Choiri, E., Afif Failany, M., & Fahriani, D. (2024). Artikel Nusantara Entrepreneurship and Management Review Peningkatan Efektivitas Pemberian Kredit Koperasi Melalui Implementasi Pengendalian Internal. *Nemr*, 2(1), 32–40. <https://journal.unusida.ac.id/index.php/nemr/>
- Fanggidae, P. Y., & Juniarto, A. (2023). Kajian Tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 1072–1098. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3496>
- Hambali, D., & Rizqi, R. M. (2025). Pengambilan Keputusan Kredit: Pengaruh Literasi Keuangan, Suku Bunga, dan Inklusi Keuangan. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 11(1), 158–170. <https://doi.org/10.53494/jira.v11i1.841>
- Hardini, R. P., & Santoso, S. (2025). The Effect of Service Quality (Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy , & Tangible) and Cost Perception on Satisfaction and Positive Word of Mouth of UKDW Faculty of Medicine Students. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 291–316.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- Meilisa Ayu Pratiwi, Anggata, A., & Sukmono, Y. (2024). Peran Aplikasi SLIK Sebagai Manajemen Risiko Dalam Mengurangi Kredit Bermasalah (Studi Kasus: Implementasi Slik Dan Restruktisasi Oleh OJK). *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 2(2), 47–56. <https://doi.org/10.30872/jatri.v2i2.1493>
- Meyling, M., Putra Arda, D., & Saputri, H. (2023). Analisis Prosedur Kebijakan Pemberian Kredit Perumahan (Griya) Pada Pt Bni (Persero) Tbk Kantor Cabang Fatmawati Jakarta.

-
- 84 | Hita Akuntansi dan Keuangan